

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)  
PADA BANK SYARI'AH MANDIRI DENGAN BANK BRI  
KANTOR KAS UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
(Studi Komparasi Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan  
Lampung Angkatan 2014)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Oleh  
AFIFUL ICHWAN  
NPM : 1451020003  
Jurusan: Perbankan Syari'ah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1439H / 2018M**

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT)  
PADA BANK SYARI'AH MANDIRI DENGAN BANK BRI  
KANTOR KAS UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
(Studi Komparasi Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan  
Lampung Angkatan 2014)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh**

**AFIFUL ICHWAN**

**NPM : 1451020003**

**Program Studi : Perbankan Syari'ah**

**Pembimbing 1: Vitria Susanti, MA., M.Ec.Dev**

**Pembimbing 2: Muhammad Kurniawan, M.E.Sy**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1349 H / 2018 M**

## ABSTRAK

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dalam beberapa tahun ini telah bekerja sama dengan dua Bank yaitu Bank Syari'ah Mandiri dan Bank BRI dalam lalu lintas keuangannya terutama pembayaran uang kuliah atau Uang Kuliah Tunggal (UKT). Terdapatnya dua bank yang bekerja sama secara garis besar dapat mempermudah dan mempercepat pembayaran uang perkuliahan atau uang kuliah tunggal (UKT). Namun bagi kedua bank hal ini menjadikan meningkatnya intensitas persaingan dalam memberikan pelayanan agar mendapatkan kepuasan nasabah yang maksimal.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT Pada Bank Mandiri Syari'ah Kantor Kas UIN Raden Intan?, Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tarbiyah Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT Pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan?, Apakah Terdapat Perbedaan Kepuasan mahasiswa FEBI Pada Bank Mandiri Syari'ah dan Tarbiyah pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Terhadap Pelayanan Pembayaran UKT?.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian Kombinasi *Mixed Methodology* (Kuantitatif Kualitatif) dalam tahap pengumpulan data, dengan jenis penelitian lapangan (*field reseach*), dan bersifat komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI dan tarbiyah. Populasi penelitin sebanyak 591 untuk mahasiswa FEBI dengan sampel 85 mahasiswa dan populasi sebanyak 2094 untuk mahasiswa tarbiyah dengan sampel 95 mahasiswa serta menggunakan uji Independent Samples t test.

Hasil tingkat kepuasan mahasiswa FEBI angkatan 2014 di peroleh nilai tingkat kepuasan 80.0% atau berada pada daerah penilaian setuju dan tingkat kepuasan mahasiswa Tarbiyah angkatan 2014 di peroleh nilai dengan tingkat kepuasan 82.8% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Hasil uji Independent Samples t test diperoleh thitung  $-3.674 > t_{tabel} 1.974$  dan nilai signifikasi. (2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka  $H_0$  Di terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Hasil ini juga dukung banyaknya jumlah mahasiswa yang memiliki rekening bank BRI dari 190 responden, 87 mahasiswa memiliki rekening BRI Aktif dan 24 mahasiswa memiliki Rekening Bank Syari'ah Mandiri Aktif dan sisahnya tidak memiliki rekening atau rekening bank lain.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Bank Syari'ah Mandiri, dan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

Tim pembimbing, setelah mengoreksi dan memberikan masukan-masukan secukupnya, maka skripsi saudara:

Nama : Afiful Ichwan  
NPM : 1451020003  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syariah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI Dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Vitria Susanti, MA., M.Ec.Dev  
NIP. 197809182005012005

Pembimbing II

M. Kurniawan, S.E., M.E.Sy  
NIP.198605172015031005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Ahmad Habibi, S.E., M.E.  
NIP. 19790514200312100



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarama, Bandar Lampung 35131

#### PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN UANG KULIAH TUNGGAL (UKT) PADA BANK SYARI'AH MANDIRI DENGAN BANK BRI KANTOR KAS UIN RADEN INTAN LAMPUNG (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI Dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)**, disusun oleh **Afiful Ichwan**, NPM: 1451020003, Jurusan **Perbankan Syari'ah**, diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada:

Hari/Tanggal : Jum'at/11 Mei 2018

Waktu : 09.00-10.30

Ruangan : Dekanat Lantai 3A

#### TIM MUNAQOSYAH

Ketua sidang : **Hanif, S.E., M.M**

Penguji 1 : **Budimansyah, S.Th.I., M.Kom.I**

Penguji 2 : **M. Kurniawan, S.E., M.E.Sy**

Sekretaris : **Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I**

#### Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



**Dr. Mok Bahrudin, M.A**  
NIP: 19580824 1989031003

MOTTO

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ

لَكَ صَدَقَةٌ

*Senyummu di hadapan saudaramu (sesama muslim)*

*adalah (bernilai) sedekah bagimu*

*(HR. At-Tirmidzi)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan secara khusus untuk orang-orang yang kucinta dan kusayang serta selalu mendukung akan terselesaikannya karya ini, diantaranya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Rudial (Ayah) dan Ibu Ida Laila (Ibu) tercinta yang senantiasa memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, motivasi serta inspirasi kepadaku.
2. Adikku Syafiq Al-fandy dan keluargaku yang selalu memberikan dukungan dan canda tawa yang mengiasi hidupku saat senang maupun susah.
3. Teman-teman Putri Mentari, Hery Meyandi, Nasihul Umam, Ryan Rendi Agustia dan khususnya perbankan Syari'ah C yang selalu mendukung, menghibur, mengembalikan keceriaan dan semangat.
4. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tercinta.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Afiful Ichwan  
NPM : 1421020003  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Kemu, 16-Desember-1996  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Kemu, Kec. Pulau Beringin, Kab. Ogan  
Komerling Ulu Selatan (OKUS), Prov. Sumatra  
Selatan.

Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. Taman Kanak-Kanak Kasih Ibu Kemu, Kecamatan Pulau Beringin, Kabupaten Ogan Komerling Ulu selatan, Sumatra Selatan lulus pada tahun 2003.
2. Madrasah Ibtidaiyah Negeri Kemu, Kecamatan Pulau Beringin, Kabupaten Ogan Komerling Ulu selatan, Sumatra Selatan lulus pada tahun 2008.
3. MadrasahTsanawiyah Miftahul Ulum Bettet Pamekasan, Madura, Jawa Timur lulus pada tahun 2011.
4. Madrasah Aliyah Negeri 1 MODEL Bandar Lampung lulus pada tahun 2014.
5. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syari’ah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI Dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)”. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E. Atas terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag, selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung
2. Dr. Moh. Bahrudin M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Ahmad Habibi, S.E., M.E. selaku ketua jurusan Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.

4. Vitria Susanti, MA., M.Ec.Dev selaku pembimbing I dan Muhammad Kurniawan, M.E.Sy selaku pembimbing II. Terimakasih atas segala bimbingan dan pengorbanan serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Dosen FEBI yang telah membantu dalam melakukan pencerahan, mentransfer serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
6. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan umum UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data referensi dan lain-lain.
7. Kedua orang tuaku, Ayah Rudial dan Ibu Ida Laila tercinta yang senantiasa memberikn do'a, pengorbanan, kasih sayang, semangat, pengertian, motivasi serta inspirasi kepadaku.
8. Sahabat-sahabatku Putri Mentari, Nasihul Umam, Hery Meyandi, Ryan Rendi Agustian, dan seluruh sahabat Perbankan Syari'ah angkatan 2014 khususnya Perbankan Syari'h C seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama perkuliahan hingga proses skripsi, serta telah menjadi teman yang baik dalam proses perkuliahan dan berbagi keluh kesah serta keceriaan.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam memnulis skripsi ini. Untuk itu kepada para pembaca dapat memberikan saran

yang membangun guna melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, Ferbruari 2018

Afiful Ichwan  
1451020003

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	2
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORISTIS</b>	
A. Pengertian Dan Fungsi Bank.....	11
B. Bank Syari'ah.....	13
1. Dasar Hukum Al-Qu'ran .....	14
2. Dasar Hukum Undang-undang.....	15
C. Identifikasi Transaksi Yang Dilarang .....	15
D. Perbedaan Bank Syari'ah dan Konvensional .....	21
E. Kepuasan .....	24
1. Definisi Kepuasan .....	24
2. Konsep Pengukur Kepuasan Nasabah.....	25
3. Kepuasan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	27
F. Pelayanan .....	30
1. Pengertian Pelayanan .....	30
2. Pelayanan Perbankan.....	31
3. Peralatan Pelayanan Perbankan.....	36
4. Etika Pelayanan Nasabah .....	37
5. Ciri-ciri pelayanan Bank yang Baik .....	38
G. Dimensi Pelayanan Jasa Dalam Perspektif Islam .....	40
H. Tinjauan Pustaka .....	47
I. Kerangka Pemikiran.....	50
J. Hipotesis.....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	52
B. Jenis Dan Sumber Data .....	53
C. Populasi Sampel.....	54
D. Teknik Pengumpulan data.....	55
E. Indikator Pelayanan Dan Definisi Operasional Indikator .....	57
F. Pengukuran Instrumen Penelitian .....	58
G. Uji Instrumen Penelitian .....	60
H. Uji Analisa Data.....	66

#### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran karakteristik Responden .....	68
B. Diskripsi Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam.....	72
C. Diskripsi Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan.....	91
D. Analisis Pelayanan Pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Kas UIN Raden Intan .....	109
E. Analisis Pelayanan Pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan .	114
F. Uji Instrumen Penelitian .....	118
G. Uji Hipotesis .....	120
H. Pembahasan.....	123

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	142
B. Saran.....	143

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syari'ah dan Konvensional .....	21
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Indikator Pelayanan.....	
Tabel 3.2 Contoh Pernyataan <i>Skala Likert</i> .....	72
Tabel 3.3 Penilaian <i>Skala Likert</i> .....	73
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam ..	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Fakultas Tarbiyah & Keguruan.....	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam	64
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Fakultas Tarbiyah & Keguruan...	64
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Berdasarkan Usia .....	69
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Berdasarkan Jurusan.....	70
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Berdasarkan Jurusan.....	71
Tabel 4.7 Jumlah Pengguna Rekening Responden .....	72
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator <i>Syari'ah Compliance</i> .....	73
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Kehandalan.....	76
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Daya Tanggap.....	77
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Jaminan.....	82
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Perhatian.....	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Bukti Fisik .....	89
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator <i>Syari'ah Compliance</i> .....	92
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator Kehandalan.....	94
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator Daya Tanggap.....	97
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator Jaminan.....	100
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator Perhatian.....	103

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator Bukti Fisik .....	106
Tabel 4.19 Fasilitas Bank Syariah Mandiri.....	111
Tabel 4.20 Fasilitas Bank BRI .....	115
Tabel 3.25 Hasil Uji Normalitas Sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam .....	118
Tabel 3.26 Hasil Uji Normalitas Sampel Fakultas Tarbiyah & Keguruan .	119
Tabel 3.27 Hasil Uji Homogenitas .....	120
Tabel 3.28 Hasil Uji T beda .....	120

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemiikiran .....	50
Gambar 3.1 Contoh <i>Range Skor</i> .....	60
Gambar 4.1 <i>Range Skor</i> Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam ....	70
Gambar 4.2 <i>Range Skor</i> Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan.....	88



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas guna menghindari kesalahan fahaman atau kekaburan dalam mengambil arti dan maksud istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini, maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam judul **“Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syari’ah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI Dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)”**. Dan berikut ini adalah uraian dari judul penelitian:

1. Analisis adalah Penyidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atau perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.<sup>1</sup>
2. Perbandingan Dalam kamus bahasa Indonesia adalah perbedaan (selisih) kesamaan.<sup>2</sup>
3. Kepuasan didefinisikan menurut Philip Kotler perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>3</sup>
4. Pelayanan Menurut Tjiptono kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Suharno, Ana Retno Ningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang: Balai Pustaka, 2014), h. 20.

<sup>2</sup> *Ibid.*, h.73.

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Ketller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 139.

5. Pembayaran adalah berpindahnya hak pemilikan atas sejumlah uang atau dan dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan.<sup>5</sup>
6. Uang Kuliah Tunggal (UKT) adalah merupakan iuran wajib bagi mahasiswa/i selama menjalani kegiatan pendidikan yang harus di bayarkan setiap waktu yang di tentukan untuk kelancaran kegiatan pendidikan.
7. Bank Syari'ah Mandiri dan Bank BRI Kantor Kas adalah salah satu jasa keuangan yang diberikan oleh bank kepada mahasiswa untuk membantu kegiatan keuangan dalam menabung, penarikan uang, atau pembayaran-pembayaran lainnya yang relatif kecil dan pembayaran kuliah untuk mahasiswa.

## **B. Alasan Memilih Judul**

### **1. Secara Subjektif**

- a. Judul tersebut sangat relevan dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di fakultas Ekonomi Bisnis Islam jurusan Perbankan Syrai'ah dan tersedianya literature yang menunjang seperti jurnal, artikel dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan skripsi ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian.

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 94.

<sup>5</sup> Hasibuan, *Manajemen Sumber daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 117.

- b. Lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam proses penelitian

## **2. Secara Objektif**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dalam beberapa tahun ini telah bekerja sama dengan dua Bank yaitu Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI dalam lalu lintas keuangannya terutama pembayaran uang kuliah atau Uang Kuliah Tunggal (UKT). Terdapat dua bank secara garis besar dapat mempermudah dan mempercepat pembayaran uang perkuliahan atau Uang Kuliah Tunggal (UKT). Namun bagi kedua bank hal ini menjadikan meningkatnya intensitas persaingan memberikan pelayanan agar mendapatkan kepuasan mahasiswa dan menarik perhatian mahasiswa. dengan adanya penelitian ini penulis ingin mengetahui dari kedua bank ketika pelaksanaan pembayaran uang kuliah bank manakah yang berhasil lebih unggul dan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

## **C. Latar Belakang**

Perusahaan di era globalisasi sekarang ini terutama di bidang jasa dituntut meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal

produk maupun pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian (persepsi) konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Tingkat kenikmatan yang dimaksud disini adalah kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen dari pengalaman konsumsinya dengan apa yang diharapkannya.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.<sup>6</sup>

Nilai bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut-atribut pelayanan perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur stimuli bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam transaksi. Jika transaksi yang dilakukan

---

<sup>6</sup> Imroatul Khasanan, "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Experiential Marketing Dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang)" Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Vol.12 No 1, (Juni 2015) h. 13.

mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya atau mampu memberikan kepuasan, maka di masa datang akan terjadi transaksi ulang, bahkan lebih jauh lagi, konsumen yang puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam bentuk cerita (*word of mouth*), atau memberikan rekomendasi. Stimuli adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi perilaku. Salah satu bentuk dari stimuli yang dapat mempengaruhi konsumen.

Baik bank syariah dan bank konvensional sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik (*service excellent*) untuk memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Dalam Al-Qur'an surat Q.S Ali Imron ayat 159 sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّمْ يَكُنْ لَّهُمْ خَلْقٌ مُّجْتَمِعٌ لَّذِكْرِهِمْ لَيَنبَغِيَنَّ لَهُمْ فَرْعَةٌ يُنُفِذُ فِيهِمْ مِّنَ اللَّهِ آيَاتٍ لِّتَتَذَكَّرَ أُمَّةٌ مِّنْ عِبَادِهِ عِلَلٌ مِّمَّا كَانُوا يَعْمَلُونَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Dari ayat di atas menjelaskan, Allah SWT memerintahkan kepada semua kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Kerja sama yang terjalin antara Bank dengan Kampus UIN Raden Intan, sektor perbankan memegang peranan penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa, tidak hanya transaksi produk yang di miliki perbankan, transaksi pembayaran uang kuliah tunggal atau sering kita dengan dengan sebutan UKT pada dunia pendidikan dapat membantu dan mempermudah kerja dunia pendidikan, menghemat waktu serta memberikan keamanan uang yang telah di bayarkan pelajar ataupun mahasiswa. Pada kampus Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pembayaran uang kuliah tunggal (UKT) di lakukan tidak hanya satu bank saja, namun pada dua bank yaitu Bank Mandiri Syari'ah bagi Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam, Syari'ah, Ussuluddin, Dakwah dan bank BRI bagi Fakultas Tarbiyah.

Terdapatnya dua Bank di kampus Universitas Islam Negeri Raden Intan secara garis besar dapat mempermudah dan mempercepat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang mana pada setiap tahunnya mahasiswa UIN Raden Intan Lampung selalu bertambah namun bagi kedua bank hal ini menjadikan meningkatnya intensitas persaingan dan menuntut kedua bank untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta

lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bank dan pesaing lainnya.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat terutama mahasiswa yang melakukan transaksi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), Sehingga perhatian bank tidak hanya terbatas terselesainya transaksi pembayaran SPP saja, tetapi juga pada aspek proses pelayanan. Dimana hal ini untuk memperoleh kepercayaan dari mahasiswa. Sektor perbankan harus dikelola secara profesional dari segi pelayanannya, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan suasana yang dibutuhkan oleh mahasiswa. di mana jika kedua bank membuat mahasiswa puas akan mendorong terciptanya publisitas *public* kepada calon-calon nasabah potensial, dan pada akhirnya akan menciptakan nasabah-nasabah yang setia bagi kedua Bank.

Sebagai langkah awal dari upaya mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank Syariah Mandiri dan BRI Kantor Kas UIN Raden Lampung terhadap kepuasan nasabahnya, terutama untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah yang merasakan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri dan BRI Kantor Kas UIN Raden Lampung Dimulai dari ketika mahasiswa melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Untuk itulah maka perlu dianalisis sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kedua Bank yaitu Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung dalam proses transaksi pembayaran uang kuliah / Sumbangan Pembinaan Pendidikan. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syari’ah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI Dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)**

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diambil di penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pendidikan Pada Bank Mandiri Syari’ah Kantor Kas UIN Raden Intan?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tarbiyah Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan?
3. Apakah Terdapat Perbedaan Kepuasan mahasiswa FEBI Pada Bank Mandiri Syari’ah dan Tarbiyah pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)?



## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Mahasiswa FEBI Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Mandiri Syari'ah Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tarbiyah Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung.
3. Untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Mahasiswa FEBI Pada Bank Syari'ah Mandiri Dan Tarbiyah pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Terhadap Pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

## **F. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi dalam Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bagi tempat penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi pihak yang berkaitan dalam rangka memberikan masukan atau informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk memfokuskan dalam penelitian ini maka penelitian ini memiliki batasan-batasan dalam penelitian, anatara lain:

## **1. Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini menitik beratkan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 yang mana memiliki kecendrungan dan pengalaman lebih tinggi dari angkatan dibawahnya.

## **2. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Dan Fungsi Bank**

Undang-Undang No.07 Tahun 1992 tentang perbankan sebagai mana telah di ubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>7</sup>

Berbeda dengan jenis usaha lain, kegiatan bank senantiasa berkaitan dengan uang karena komoditas usaha bank adalah uang. Sejalan dengan karakteristik usaha tersebut, bank banyak di atur oleh pemerintah dikarenakan kegiatan perbankan tidak terlepas dari perannya dalam pelaksanaan kebijakan moneter, Bank yang mempengaruhi jumlah uang beredar.<sup>8</sup> Berdasarkan jenis bank yaitu bank Indonesia (Sentral) dan bank umum, berdasarkan prinsip operasionalnya dapat di bedakan menjadi bank konvensional dan bank syariah.

1. Bank Indonesia di atur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia. Pasal 4 ayat (1) Bank Indonesia adalah Bank Sentral Republik Indonesia. Pasal 4 ayat (2) Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan/atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-undang.

---

<sup>7</sup> Undang-Undang No.10 Tahun1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (2).

<sup>8</sup> Rusdarti Kusmuriyanto, *Ekonomi Fenomena Sekitar Kita* (Solo: Platinum, 2008), h.

Pasal 7 ayat (1) Tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Pasal 7 ayat (2) Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bank Indonesia melaksanakan kebijakan moneter secara berkelanjutan, konsisten, transparan, dan harus mempertimbangkan kebijakan umum pemerintah di bidang perekonomian.<sup>9</sup>

2. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>10</sup>
3. Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>11</sup>

Secara sederhana Bank terbagi menjadi dua berdasarkan jenisnya Bank sentral dan Bank umum. Bank sentral adalah Bank yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan/atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-undang memiliki fungsi utama sebagai penerbit dan penguasa tunggal uang yang diakui sebagai alat pembayaran yang sah serta mengendalikan sistem perbankan di Indonesia. Bank sentral juga bertugas untuk mengendalikan sistem perbankan di negara Indonesia. Sedangkan Bank umum, dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya

---

<sup>9</sup> Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang Perbankan.

<sup>10</sup> Undang-Undang No.10 Tahun1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (3).

<sup>11</sup> Undang-Undang No.10 Tahun1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (4).

menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dengan berbagai jasa atau produk dari bank sesuai dengan prinsip operasional bank (Konvensional dan syari'ah).

## **B. Bank Syari'ah**

Sesuai lebelnya, Bank Syari'ah adalah institusi keuangan yang berbasis syariat islam. Hal ini bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakatsekitarnya. Di satu sisi lain (*pasiva dan liability*) bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif dalam berinvestasi dalam berbagai produknya, sedangkan di sisi lain (*aktiva dan asset*) bank syariah aktif untuk melakukan investasi di masyarakat. Dalam kancan mikro bank syariah adalah institusi keuangan yang menjamin seluruh aktivitas investasi yang telah sesuai dengan syari'ah.<sup>12</sup>

Secara umum bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam prosuk pendanaan, pembiayaan maupun produk yang lainnya.<sup>13</sup> Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada Al-Quran dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu

---

h. 1. <sup>12</sup> Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syari'ah* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2007),

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 2.

secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas. Dalam menjalankan operasionalnya, bank syariah memiliki landasan hukum yang mengatur kegiatannya yaitu:

### 1. Landasan Hukum Al-Qur'an

Berbeda dengan bank konvensional yang setiap sistem transaksi tidak ada landasan hukum selain oleh hukum positif, Salah satu landasan hukum tentang bank syari'ah dalam Al-Qur'an adalah Q.S An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*<sup>14</sup>

Dalam artian ini bisa di artikan bahwa bank syari'ah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dalam ajaran islam (batil) dan haruslah saling tolong-menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan bersama.

---

<sup>14</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S An-Nisa Ayat 29

## **2. Landasan Hukum Undang-Undang**

Pada awalnya landasan hukum operasional bank dengan sistem bagi hasil hanya di katagorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil” tidak terdapat rincian landasan hukum bank syari’ah serta jenis yang di perbolehkan. Hal ini jelas tercermin dari Undang-Undang No 7 tahun 1992. Dalam Undang-Undang tersebut, pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas dan merupakan sisipan belaka. Namun, dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, secara jelas di sebut tentang operasional bank syari’ah. Dimana Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah).<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (13).

### **C. Identifikasi Transaksi Yang Dilarang**

Dalam ibadah kaidah hukum yang berlaku adalah bahwa semua hal dilarang, kecuali yang ada ketentuan berdasarkan Al-Quran dan Hadist. Sedangkang dalam urusan muamalah, semua urusan di perbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya.<sup>16</sup> Ini berarti Sebagai lembaga keuangan syari'ah yang mana transaksi yang ada belum dikenal sebelumnya dalam hukum islam, maka dapat dianggap dapat diterima, kecuali terdapat implikasinya dari dalil Qur'an dan Hadist yang melarang. Penyebab terlarangnya sebuah transaksi adalah disebabkan faktor-faktor sebagai berikut:

#### **1. Haram zatnya**

Transaksi dilarang karena objeknya (barang/jasa) yang di transaksikan seperti minuman keras, bankai, daging babi, dan sebagainya.<sup>17</sup> Jadi, transaksi jual beli minuman keras adalah haram walaupun akad jual belinya sah. Dengan demikian, bila ada nasabah yang mengajukan pembiayaan pembelian minuman keras kepada bank dengan menggunakan akad murabahah, maka walaupun akadnya sah tetapi transaksi ini haram.

#### **2. Haram selain zatnya**

Berikut adalah beberapa transaksi yang dilarang / haram selain zatnya:<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004), h. 30.

<sup>17</sup> *Ibid.*, h. 30.

<sup>18</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ed.Pertama (Jakarta: Kencana, 2009), h. 36-38.



a. *Maysir* (spekulasi)

Maysir merupakan transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Secara ekonomi, pelarangan judi membuat investasi ke sektor produktif makin terdorong karena tidak ada investasi yang digunakan ke sektor judi dan spekulatif. Perjudian merupakan bentuk investasi yang tidak produktif karena tidak terkait langsung dengan sektor riil dan tidak memberikan dampak peningkatan penawaran agregat barang dan jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Q.S Al-Maidah: 90-91 sebagai berikut:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْحَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾ إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقَعَ بَيْنَكُمْ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنتُمْ مُنْتَهُونَ ﴿٩١﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; Maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)<sup>19</sup>.*

<sup>19</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Al-Maidah: 90-

b. Gharar

Gharar berarti menjalankan suatu usaha secara buta tanpa memiliki pengetahuan yang cukup, atau menjalankan suatu transaksi yang risikonya berlebihan tanpa mengetahui dengan pasti apa akibatnya atau memasuki risiko besar tanpa mengetahui konsekuensinya. Gharar dapat terjadi pada transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaanya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syari'ah. Secara ekonomi, pelarangan gharar akan mengedepankan transparansi dalam bertransaksi dan kegiatan operasional lainnya dan menghindari ketidakjelasan dalam berbisnis. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Q.S An Nisaa' ayat 29 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu<sup>20</sup>.*

---

<sup>20</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S An Nisaa' ayat

c. Riba

Riba adalah penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhl*), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi dana pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*). Secara ekonomi, pelarangan riba membuat arus investasi lancar dan tidak terbatas oleh tingkat suku bunga yang menghambat arus investasi ke sektor produktif. Sebagaimana diterangkan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an Q.S An-Nisa' ayat 161 sebagai berikut :

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ هُمُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ ۖ وَأَعْتَدْنَا  
لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا ﴿١٦١﴾

*Artinya: dan disebabkan memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir diantara mereka itu siksa yang pedih<sup>21</sup>.*

d. Batil

Hal ini menegaskan bahwa dalam aktivitas ekonomi tidak boleh dilakukan dengan jalan yang *batil* seperti mengurangi timbangan, mencampur barang yang rusak dengan barang yang baik dengan maksud untuk mendapat keuntungan yang lebih, menimbun barang,

---

<sup>21</sup> *Al-Qur'an Terjemahan* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S An-Nisa' ayat

menipu atau memaksa. Secara ekonomi, pelarangan batil ini akan semakin mendorong berkurangnya *moral hazard* dalam berkonomi yang terbukti telah banyak merugikan banyak pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an surah Q.S Al-Baqarah ayat 188. sebagai berikut :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِنَأْكُلُوا  
فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, Padahal kamu mengetahui<sup>22</sup>.

### 3. Tidak sah / Tidak lengkap akadnya

Suatu transaksi yang tidak masuk dalam katageroi haram belum tentu serta merta menjadi halal. Masih ada kemungkinan transaksi tersebut menjadi haram bila akad transaksi itu tidak sah atau tidak lengkap. Suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah / tidak lengkap akadnya, bila terjadi salah satu faktor-faktor berikut:<sup>23</sup>

- a. Terjadi *Ta'alluq*: ketergantungan akad dengan akad lain misalnya, A menjual barang X seharga 120 ribu secara cicilan kepada B dengan syarat bahwa B harus menjual lagi kepada A tersebut secara tunai dengan harga 100 ribu.

188. <sup>22</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Al-Baqarah ayat

<sup>23</sup> Adiwarman A. Karim, *Op.Cit.*, h. 46.

- b. Terjadi *Two in one*: kondisi dimana suatu transaksi diwadahi oleh dua akad sekaligus.
- c. Rukun dan syarat tidak terpenuhi.

Uraian mengenai identitas transaksi yang terlarang dalam islam memberikan gambaran kepada kita bahwa perbankan konvensional dalam melaksanakan beberapa kegiatannya tidak sah dan tidak sesuai dengan prinsip syariah. Dalam urusan muamalah, semua urusan di perbolehkan kecuali haram zatnya, haram selaiin zatnya (Masyir, gharar, riba, batil) dan tidak lengkap akadnya dikarenakan ada dalil yang melarangnya. oleh karena itu, perlu upaya lembaga keuangan syari'ah mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syari'ah dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Prinsip syari'ah yang dianut oleh lembaga keuangan syari'ah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil'alam*).

#### **D. Perbedaan Bank Syari'ah dan Konvensional**

Bank syari'ah dan bank konvensional memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang digunakan, syarat-syarat untuk memperoleh pembiayaan dan sebagai macamnya.

Namun, perbedaan utama antara perbankan syari'ah dengan konvensional adalah larangan *riba* (bunga) dalam perbankan syari'ah. Dalam islam riba apaun jenisnya diharamkan, sedangkan jual-beli (*murabahah*) dan kemitraan

kerja sama (*mudharabah, musyarakah*) dengan prinsip bagi hasil dihalalkan.

Syafi'i Antonio mendefinisikan sebagai berikut:<sup>24</sup>

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan Bank Syari'ah dan Konvensional**

<b>Bank Syari'ah</b>	<b>Bank Konvensional</b>
Melakukan investasi yang halal-halal saja	Investasi halal dan haram
Berdasarkan prinsip bagi hasil jual beli, dan sewa menyewa	Memakai perangkat bunga
Profit dan falah oriented	Profit oriented
Hubungan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan	Hubungan nasabah dalam bentuk debitur, kreditur
Penghimpunan dan penyaluran dana sesuai dengan fatwa dewan pengawas syari'ah	Tidak terdapat dewan sejenis

*Sember: Antonio, M. Syafi'I (2001, 34)*

Dapat dilihat tabel diatas, Perbedaan pertama yaitu hukum yang digunakan, Bank syariah memiliki sistem yang didasari pada syariat islam yang berlandas Al-Qur'an, Hadist, dan Fatwa Ulama (Majelis Ulama Indonesia), sementara bank konvensional memiliki sistem yang dilandasi pada hukum positif yang berlaku di Indonesia.

Perbedaan kedua Pembagian Keuntungan, bank konvensional menerapkan sistem bunga. Oleh karena itu, bank konvensional menganggap bahwa usaha yang dijalankan oleh nasabah akan selalu untung. Pada bank syariah, keuntungan dari penggunaan modal dibagi sesuai dengan akad yang disepakati di awal. Bank syariah akan tetap memperhatikan kemungkinan untung atau rugi usaha yang dibiayainya tersebut, Jika dirasa tidak menguntungkan, bank syariah akan menolak pengajuan pinjaman.

---

<sup>24</sup> M. Syafi'i Antonio, *Bank Islam: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 34.

Perbedaan ketiga yaitu Perbedaan Orientasi Orientasi yang ada pada sistem bank konvensional semata-mata adalah orientasi keuntungan atau profit oriented. Sementara pada sistem bank konvensional, orientasi yang digunakan selain orientasi keuntungan juga memperhatikan kemakmuran dan kebahagiaan hidup dunia akhirat atas kerjasamanya.

Perbedaan keempat hubungan nasabah dan Bank dari segi sosial, perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional juga terdapat pada hubungan antara bank dengan nasabahnya. Pada bank syariah diterapkan sistem kemitraan, sementara pada bank konvensional hubungan nasabah dan bank disebut kreditur dan debitur.

Perbedaan terakhir yaitu Pengawasan Setiap sistem transaksi yang dilakukan bank syariah harus dibawah pengawasan Dewan Pengawas. Dewan pengawas ini berisi sekumpulan ulama dan ahli ekonomi yang menguasai pemahaman fiqh muamalah. Sementara, di bank konvensional setiap sistem transaksi tidak diawasi selain oleh hukum positif.

Konsep ekonomi syariah ini diyakini menjadi sistem imun yang efektif yang tidak terpengaruh oleh gejala krisis ekonomi. Pada tahun 1998 terjadi krisis ekonomi di Indonesia yang telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya, sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap mampu bertahan. Hal tersebut ternyata menarik minat pihak perbankan konvensional untuk mendirikan bank yang juga memakai sistem syariah yang pada akhirnya tahun 1999. Sistem syariah ini menawarkan keadilan, transparansi,

akuntabilitas dan saling percaya di antara para pelaku ekonomi. Sistem ekonomi dunia saat ini didominasi oleh segelintir pemilik modal, dan para kapitalis yang memiliki pengaruh yang luar biasa dalam pergerakan roda ekonomi, yang pada akhirnya banyak menimbulkan korban sehingga keberadaan bank syariah ini diharapkan mampu memberikan solusi.<sup>25</sup>

## **E. Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Philip Kotler mengatakan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>26</sup> Sedangkan menurut beberapa pendapat dalam buku Ikatan Bankir Indonesia, Fandy Tjiptono menjelaskan Kepuasan dapat didefinisikan sebagai penilaian evaluasi pasca pelayanan di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen. senada dengan Wilkie mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumse suatu produk atau jasa. dan Kotler, Richar. F Gerson mendefinisikan kepuasaan konsumen sebagai persepsi bahwa harapa telah terpenhi atau terlampaui.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Gusti Ayu Yuliani Purnamasari, “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah Periode 2010-2014 “, Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 15. No 1. (April 2016), h. 84.

<sup>26</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Kettler, *Loc.Cit.*, h. 139.

<sup>27</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 80.



Dapat dimpulkan dari berbagai pendapat yang di lontarkan di atas, bahwa kepuasan dimana suatu keadaan seseorang setelah nasabah mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Jadi, kepuasan adalah perpaduan (fungsi) antara harapan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan, dimana jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi pelanggan tidak akan puas, jika sesuai ekspetasi pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi ekspetasi pelanggan akan sangat puas atau senang yang mana akan menimbulkan loyalitas nasabah.

Konsumen yang merasa puas setelah melakukan pembelian akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, karena konsumen yang puas biasanya akan bersikap Memiliki kecenderungan untuk melakukan ulang, Lebih loyal terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan, Memberikan informasi positif terhadap pihak lain terhadap keunggulan produk yang ditawarkan, Sedikit perhatian terhadap merek dan promosi dari produk pesaing, Kurang sensitive terhadap harga, Memberi ide-ide tentang produk baik barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, Secara langsung maupun tidak langsung dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan terutama biaya pemasaran dan penjualan.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Wirdayani Wahab, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru*” Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Vol.2 No. 1 (Juni 2017), h. 30.

## 2. Konsep Pengukur Kepuasan Nasabah

Dalam buku Ikatan Bankir Indonesia Ada 5 konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan, yaitu:<sup>29</sup>

### a. Kepuasan pelanggan keseluruhan.

Caranya, yaitu dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari pesaing.

### b. Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui empat langkah. yang pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah menilai jasa bank berdasarkan item-item spesifik seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangible*). Ketiga, meminta nasabah menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifikasi yang sama. Keempat, meminta nasabah menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada dikelompokkan penting dalam menilai kepuasan nasabah keseluruhan.

### c. Konfirmasi harapan.

---

<sup>29</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Op.Cit.*, h. 81-82.

Pada cara ini tidak di ukur langsung, namun di simpulkan berdasarkan kesesuaian / ketidak sesuaiaan antara harapan dengan kinerja.

d. Minat pembelian ulang.

Kepuasan pelanggan di ukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang jasa atas jasa yang sama mereka konsumsi.

e. Ketidakpuasan pelanggan.

Dapat di kaji misalnya dalam hal complain, biaya garansi, *word of mounth* yang negative dan *defections*.

Kelima konsep diatas,dapat disimpulkan bahwa meminta pelanggan menilai jasa berdasarkan item-item pelayanan dan bertanya langsung dengan nasabah adalah cara yang paling banyak digunakan oleh kebanyakan para peneliti, begitu juga dengan penelitian yang saya akan lakukan dengan cara ini kita lebih tau secara spesifik pelayanan mana yang dapat memuaskan dan tidak memuaskan nasabah. senada dengan konfirmasi harapan, namun di simpulkan berdasarkan kesesuaian / ketidak sesuaiaan antara harapan dengan kinerja. Pada konsep lain kita dapat melihat dari minat pembelian ulang produk / transaksi, jika digambarkan pada mahasiswa UIN Raden Intan, mahasiswayang merasa puas akan pelayanan oleh bank maka mahasiswa akan melakukan transaksi lain tidak hanya membayar uang kuliah. Dan yang terakhir adalah konsep complain, biaya garansi, *word of mounth* yang negative dan *defections*

dimana konsep ini kita hanya mengetahui bahwa nasabah tidak merasakan kepuasan.

### **3. Kepuasan Dalam Perspektif Ekonomi Islam**

Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terjadi bila kebutuhan telah terpenuhi, dalam islam kepuasan terjadi manakala telah terpenuhi kebutuhan fisik maupun non-fisik seseorang. Kebutuhan fisikpun bukan dalam artian keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan tingkat kemaslahatan sehingga dapat mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat. Sedangkan kebutuhan non-fisik berupa nilai ibadah didapati dari apa yang telah dilakukan.<sup>30</sup>

kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Untuk mengetahui kepuasan seorang konsumen dalam teori ekonomi, dapat diilustrasikan dalam bentuk total utility (nilai guna total) dan marginal utility (nilai guna tambahan).<sup>31</sup>

Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, dan juga tidak bersikap isrof (boros) dan tabzir (sia-sia) Sebagai mana dalam ayat Al-

---

<sup>30</sup> Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Cetaka Ketiga* (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), h. 168.

<sup>31</sup> Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002). h. 152.

Qur'an Q.S An-Nahl ayat 114 Dan dalam ayat Al-Qur'an Q.S Al-A'raf ayat 31 sebagai berikut:

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَلًا طَيِّبًا وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِنْ كُنْتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١١٤﴾

*Artinya: Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezki yang telah diberikan Allah kepadamu dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah.*<sup>32</sup>

يَبْنِي ۚ أَدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿٣١﴾

*Artinya: Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.*<sup>33</sup>

Dua ayat diatas menjelaskan bahwa, kepuasan dalam konteks islam adalah yang dapat membawa kemaslhatan dan bermanfaat, diperoleh melalui memakan rizki yang halal lagi baik yang telah diberikan oleh Allah SWT, serta mensyukurinya dan janganlah melampaui batas yang dibutuhkan oleh tubuh dan jangan pula melampaui batas-batas makanan yang dihalalkan.

Dapat di simpulkan bahwa dalam islam kepuasan konsumen adalah memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum yang berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan, kehalalan dan tidak

<sup>32</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S An-Nahl ayat

<sup>33</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Al-A'raf ayat 31.

berlebihan. Sebab dalam islam kebutuhan pelayanan bukan sekedar menyenangkan semata, tetapi jauh lebih dari itu. Sebagai nasabah bank tujuan kebutuhan kepuasan dari pelayanan bank agar dapat membentuk kemaslahatan sesama, menjalin tali silaturahmi yang baik tidak menimbulkan kebencian kepada seseorang, dan dapat saling membantu tidak menimbulkan kebencian.

Dalam penelitian Kurniati, dengan judul Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Ekonomi Islam. Model perilaku muslim dalam menyikapi harta benda dan jasa bukanlah merupakan tujuan. Kesemuanya merupakan media untuk akumulasi kebaikan dan pahala demi tercapainya falah (kebahagiaan dunia akhirat).<sup>34</sup>

## **F. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Kata pelayanan, secara etimologis mengandung arti “Usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang di tawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>35</sup>

Menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.<sup>36</sup> Pada industri jasa, pelayanan merupakan kunci sukses dalam keberhasilan suatu organisasi bisnis atau perusahaan jasa. Pelayanan yang baik dan

---

<sup>34</sup> Kurniati, “*Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Ekonomi Islam*” Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol. VI No. 1, (Juni 2016), h. 50.

<sup>35</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Op.Cit.*, h. 75.

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono, *Loc.Cit.*, h. 94.

prima, harus di lakukan sesuai tuntutan dari pihak pelanggan, karna pelayanan menjadi titik tolak kepuasan, yaitu: kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan.<sup>37</sup>

Definisi di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain disertai kemudahan dalam memenuhi kebutuhan.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank-bank syariah yang semakin menjamur menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat.<sup>38</sup>

## **2. Pelayanan Perbankan**

Bagi dunia perbankan memberikan pelayanan menjadi hal yang terpenting bagi bank, hal ini tentu dikarenakan posisi pelayanan merupakan faktor pendukung terhadap aktifitas pemasaran jasa bank, tidak terkecuali bank-bank dengan prinsip syaria'ah harus juga dapat memberikan perhatian atas keuntungan yang dapat disumbangkan oleh

---

<sup>37</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Op. Cit.*, h. 77.

<sup>38</sup> Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta" *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2 (Oktober 2016), h. 152-153.

proses pemberian layanan prima yang dapat di berikan oleh bank.

Pelayanan perbankan terdapat 3 (tiga) bagian/*frontliner* yaitu:

a. *Teller*

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *frontliner* banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan langsung dengan nasabah tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. *Teller* petugas yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan pelayanan perbankan lainnya kepada nasabah. *Teller* merupakan salah satu di antara (tiga) orang penting bagi sebuah bank (*Security*, *Costemer Service* dan *Teller*), dan mempunyai peran penting bagi bank, karena merekalah yang memberikna kesan langsung kepada masyarakat paa umumnya dan nasbah bank pada khususnya. Ketika nasabah berkunjung ke bank, ketiga karyawan ini paling sering berinteraksi dengan mereka.<sup>39</sup>

Seorang teller harus menciptakan citra prfesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:<sup>40</sup>

- 1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- 2) Menunjukan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, h 2.

<sup>40</sup> *Ibid.*, h 3.



- 3) Bersikap professional tidak membeda-bedakan nasabah, melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan secara khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).
- 4) Tidak melakukan yang menimbulkan hal negative dan tidak professional (seperti mengobrol, becanda, berseliuh, melamun, berteriak dengan rekan kerja atau nasabah).
- 5) Harus bersifat jujur dan tidak merugikan perusahaan dan nasabah (seperti curang dalam melayani nasabah, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang).

Sebagai garda terdepan yang langsung bertemu dengan nasabah dan banyak melayani kebutuhan nasabah, teller wajib menjaga kerapian dan kebersihan *counter teller*, profesional, teliti, keramahan dan harus bersifat jujur.

b. *Costomer Service*

*Costomer Service* berasal dari 2 kata yaitu “*Costomer*” yang berarti pelanggan, dan “*Service*” yang mengandung arti pelayanan. Jika di terjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah di mana untuk bidang bisnis secara umum di artikan sebagai pelayanan pelanggan.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, h. 64.

Jadi pengertian “*Costomer Service*” adalah sebuah unit kegiatan yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Fungsi *costomer service* untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling* dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Lebih lanjut lagi dalam keseharian sebagai karyawan bank, yang mana fungsi *costomer service* adalah sebagai berikut.<sup>42</sup>

- 1) *Liason Officer*, Adalah suatu aparat yang menjadi yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah dan orang yang pertama yang di hubungi naasabah sewaktu datang ke bank.
- 2) Pusat Informasi, *Costomer Service* menjadi pusat infomasi yang bisa di hubungi nasabah pada kesempatan pertama, oleh karnanya *costomer service* di tuntut memiliki pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.
- 3) Sales (Penjual), *Costomer Service* dapat menjadi penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis giro, tabungan, deposito, kredit serta mengetahui keluhan nasabah.
- 4) *Servicing*, *Costomer Servicemenerima* dan menyambut baik kedatangan nasabah dan selanjutnya mengerjakan kebutuhan nasabah sampai transaksi selesai.

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, h. 65-66.

5) *Maintanance Costomer* (Pembinaan nasabah), seorang *Costomer Service* adalah *Acount Assistant* atau pembinaan setiap *account* atau rekening nasabah non kredit.

6) Penanganan nasabah, unit *Costomer Service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena tidak cocok atau kesepakatan, complain dan lain—lain, maka adalah tepat apabila orang yang pertama yang di hubungi. Dalam hal ini dapat memecahkan masalah dengan baik.

c. *Security* (Satpam)

Satpam sebagai pembantu pengemban fungsi kepolisian di lingkungan kerjanya diarahkan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan keamanan bagi kepentingan suatu bank agar tidak terjadi resiko yang merugikan bank petugas bank yang bertanggung jawab atas keamanan bank, selain itu satpam juga bisa membantu nasabah dalam menunjukan arah / tujuan nasabah datang ke bank serta penyedia informasi kepada nasabah.

Petugas Satpam sebagai salah satu bentuk kepedulian dari perusahaan untuk membantu fungsi Polri sebagai tenaga keamanan untuk melakukan pengamanan di perusahaan agar bisa menjalankan usaha atau bisnisnya dengan lancar tanpa adanya hambatan dan rintangan dari segala situasi dan kondisi yang bisa merugikan perusahaan, maka keberadaan petugas satpam di perusahaan sangat penting dan sangat diutamakan sebagai ujung tombak perusahaan

untuk menunjang semua kegiatan yang ada di perusahaan baik yang bersifat umum menjaga di dalam lingkungan perusahaan, menjaga ketertiban para pekerja/ buruh perusahaan, mengawasi alat-alat vital perusahaan, maupun yang bersifat khusus, mendampingi petugas perusahaan untuk mengambil atau mengantarkan uang ke atau dari Bank.<sup>43</sup>

Kesimpulan ketiga pelayanan bank diatas yaitu: Tugas *frontliner* (*Teller, Costomer Service, dan Scurity*) secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan membantu nasabah menyelesaikan tujuan seorang nasabah datang ke bank. Dalam pelayanan pembayaran uang kuliah atau sumbangan pembinaan pendidikan UIN Raden Intan Lampung fungsi teller melaksanakan transaksi pemindahan uang, fungsi *Costumer Service* adalah sebagai membantu jika ada kesalahan teknis atau keluhan mahasiswa, dan *Scurity* berfungsi membantu dalam penulisan slip serta penyedia informasi kepada nasabah, mengamankan agar transaksi dan suasana terjaga kondusif hingga selesai keperluan mahasiswa.

### **3. Peralatan pelayanan perbankan**

Supaya operasional berjalan dengan baik, bank harus memiliki peralatan yang mendukung operasional, berikut peralatan yang harus dimiliki oleh bank.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Sudahnun, "Kewenangan Satpam Sebagai Tenaga Keamanan Di Perusahaan" Jurnal Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Vol. XVI No. 3 (Mei 2011), h. 142.

<sup>44</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Op.Cit.*, h. 7-9.

- a. Cash Box: berfungsi untuk penyimpanan uang tunai atau surat berharga di counter teller. Cash Box di lengkapi dengan kunci pengaman.
- b. Pin pad: berfungsi untuk menverifikasi transaksi yang dilakukan nasabah dengan menggunakan pin rekening nasabah.
- c. Personal Komputer: untuk digunakan sebagai kegiatan operasional tugas sehari-hari yang dapat terhubung dengan jaringan internet yang berfungsi untuk menginput transaksi yang dilakukan teller.
- d. Pas Box Printer: digunakan untuk mengeprint buku tabungan atau memvalidasi bukti transaksi yang dilakukan teller.
- e. Stempel: berfungsi untuk menandai voucher/formulir yang sudah di proses.
- f. Ban Uang: digunakan untuk mengikat uang dalam jumlah 100.
- g. Tellstruk: alat bantu hitung di lengkapi kertas sebagai bukti.
- h. Lampu Ultra Violet: digunakan mengecek keaslian uang.
- i. Mesin Hitung Uang: membantu menghitung uang dalam jumlah besar.

Peralatan-peralatan diatas wajib dimiliki oleh bank, hal ini bertujuan untuk membantu dalam pekerjaan karyawan dan operasional berjalan dengan lancar berdasarkan fungsinya masing-masing.

#### **4. Etika Pelayanan Nasabah**

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu di tuntut agar dapat memuaskan nasabah, tanpa melanggar harga

diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga di perlukan etika, sehingga keduaabelah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etika pelayanan yang dapat di berikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Mengucapkan salam seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore, jika kita sudah tau agama nasabh misalnya muslim ucapkan *assalamualaikum*.
- b. Setelah mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah duduk dengan sopan atau suruh tunggu sebentar.
- c. Bertutur kata lemah lembut, ramah dan murah senyum.
- d. Bertanyatentang keperluan nasabah.
- e. Biasakan memulai mengucap tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir.
- f. Ucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalah atau transaksi.

Uraian di atas menjelaskan bagaimana mengenai etika melayani nasabah tersebut seharusnya dilakukan. Terlebih pada pelayanan pembayaran uang kuliah di ruang lingkup UIN Raden Intan lampung, tujuannya tidak lain adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap mahasiswa yang melakukan pembayaran uang kuliah atau dapat di katakan calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank

---

<sup>45</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 196-197.

secara keseluruhan dapat tercapai dan mahasiswa merasa terlayani dengan baik.

## **5. Ciri-ciri pelayanan Bank yang Baik**

Setiap bank selalu ingin dianggap yang baik dimata nasabahnya. nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Berikut adalah ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera di berikan kepada nasabah secara maksimal:<sup>46</sup>

- a. Tersedia sarana prasarana yang baik. Hal ini berkaitan Sarana dan prasarana seperti meja dan kursi harus nyaman untuk di duduki, udara di ruangantenang dan sejuk (tidak berisik).
- b. Tersedianya karyawan yang baik. Petugas seperti CS, Teller, Scurity ramah, sopan dan menarik di samping itu harus cepat tanggap dan pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
- c. Bertanggung jawab pada setiap nasabah. Dalam kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani nasabah dari awal hingga selesai tuntas.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani karyawan diharapkan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

---

<sup>46</sup> *Ibid.*, h. 210-211.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama saja dengan menjaga rahasia nasabah, rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
- g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Tanggap apa yang diinginkan nasabah, usaha mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan dan nasabah yang lama tidak lari.

#### **G. Dimensi Pelayanan Jasa Dalam Perspektif Islam**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk membrikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam membrikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjaankan syari'at islam. Dalam pandangan ekonomi islam yang di jadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syari'ah. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Islam mengisyaratkan kepada manusia agar selalu terikat dengan



hukum syara dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan masalah.<sup>47</sup>

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, anatar lain yaitu:<sup>48</sup>

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak mengada-ngadakan fakta, tidak berhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Q.S Asy-Syu'ara ayat 181-183:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

*Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan, Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan*<sup>49</sup>.

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu sikap dalam menjalankan bisnis selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (*Al-Kazib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak menipu. Seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

---

<sup>47</sup> Muhammad Tho'in, "Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali" Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Vol. II No. 1, (Juli 2011), h. 79.

<sup>48</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 153.

<sup>49</sup> *Al-Qur'an Terjemahan* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Asy-Syu'ara ayat 181-183.

4. Menepati janji dan tidak curang yaitu sikap pembisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pembisnis (pesaingnya).
5. Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah sopan, santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyukikan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai dalam Al-Qur'an secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada sesama itu di perintahkan oleh Allah SWT, Dalam Al-Qur'an Q.S An-nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

*Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu<sup>50</sup>.*

Ayat diatas menjelaskan bahwa manusia harus saling bisa menjadi saling menghormati, jika di hubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa menjadi landan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumen. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan pelayanan yang

---

<sup>50</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S An-nisa ayat 86.

baik kepada konsumen. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepuasan konsumen untuk mnevaluasi mutu jasa pelayanannya.

Variabel-variabel yang di uji dalam penelitian ini ialah teori Parasuraman dikutip oleh Fandy Tjiptono<sup>51</sup>, dimana Ayat Al-Qur'an dan Hadits akan di tambahkan sebagai standar penilaian Pelayanan Syari'ah dalam teori tersebut:

### 1. *Asurannce (Jaminan)*

Adalah kemampuan sifat yang bisa di percaya yang di miliki karyawan yang bebas dari resiko (tidak merugikan) dan keraguan. Dan berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*) serta keamanan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Q.S Asy-syu'araa' ayat 181-182 sebagai berikut:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ



*Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus<sup>52</sup>.*

<sup>51</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta, Andi Offset, 2012), h. 174.

<sup>52</sup> *Al-Qur'an Terjemahan* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Al-Qhasas ayat

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan handal, karyawan sigap, serta memiliki kualitas yang mumpuni di bidangnya. Allah SWT berfirman dalam AlQur'an Q.S Al-Qhasas ayat 26 sebagai berikut:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْبَىٰ اسْتَعْجِرُهُ <sup>ع</sup>إِبْنُ خَيْرٍ مِّنْ اسْتَعْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ



Artinya: Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya"<sup>53</sup>.

## 3. *Tangibles* (Bukti langsung)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Q.S Al-A'raf ayat 26 sebagai berikut:

يَبْنِيْٓءَآدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوَآءِتِكُمْ وَرِيْشًا <sup>ط</sup>وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِّنْ ءَايَتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٦٦﴾

Artinya: Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat<sup>54</sup>.

<sup>53</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Asy-syu'araa' ayat 181-182.

<sup>54</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), .S Al-A'raf ayat 26.

#### 4. *Emphaty* (Perhatian)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut. Rasulullah SAW bersabda yang artinya: *“barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir hendaklah dia memuliakan tamunya”* (HR. Bukhari).

#### 5. *Responsivness* (Daya tanggap)

Adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, membantu nasabah, serta adanya kariawan tambahan dalam jam-jam sibuk. apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang terjadi akan ditinggal oleh pelanggan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Q.S Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya*<sup>55</sup>.

Pada beberapa dekade terakhir ini, peneliti peneliti mengakui akan kebutuhan untuk membuat suatu ukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan industri jasa. *Servqual* (*Service quality*) memang terbukti

---

<sup>55</sup> Al-Qur'an Terjemahan (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2014), Q.S Al-Maidah ayat

sebagai metode yang bisa diterima sebagai pengukuran. Bagaimanapun pengukuran *service quality* banyak menghadapi kritikan-kritikan. Othman dan owen memperkenalkan alternatif dalam pengukuran *service quality* yang di sebut dengan *CARTER* (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibel, Empaty, dan Responsivines*).<sup>56</sup>

*Compliance* (Kepatuhan). *Compliance* berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum undang-undang ataupun beroperasi sesuai undang-undang perbankan. *Syariah Compliance* kemampuan untuk tunduk dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang mana dalam penelitian ini diukur dari 6 karakteristik pelayanan dalam pandangan islam. dan hukum Islam.

Maka dari itu pada penelitian ini menggunakan indikator-indikator pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness* yang kemudian dikembangkan menjadi 6 dimensi yang dikenal dengan Model CARTER dengan tambahan dimensi Syari'ah *compliance*.

## H. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian sebelumnya dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eny Rachmawati (2007) Mahasiswi Syari'ah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada

---

<sup>56</sup> Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah" Vol. X No. 2, (Desember 2014), h. 123.

Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus pada Pegadaian Syari'ah Ksusanegara dan Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan Tahun 2006)". Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Penelitian tersebut menggunakan *importance and performance analysis*, yang dilanjutkan dengan diagram kartesius. Berdasarkan pengujian, diketahui bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah yang signifikan antara Pegadaian Syariah Kusumanegara dan Pegadaian Cabang Lempuyangan.<sup>57</sup> Persamaan pada penelitian ini adalah fokus kajian penelitian yaitu kepuasan nasabah dan perbandingan

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza ( 2017 ) mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam ( studi pada bank Syari'ah Mandiri Paymen point UIN Raden Intan Lampung ), penelitian ini membahas tentang minat transaksi nasabah di tinjau dari fasilitas dan pelayanan. Berdasarkan pengujian bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di bank BSM PP UIN Raden Intan pada

---

<sup>57</sup> Eny Rachmawati, "*Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus pada Pegadaian Syari'ah Ksusanegara dan Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan Tahun 2006)*", UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Skripsi S1, Th 2007.

mahasiswa FEBI angkatan 2013-2016.<sup>58</sup> Kesamaan penelitian ini adalah fokus pada kajian indikator kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) namun peneliti menambahkan indikator *compliance* pada penelitian ini.

3. Penelitian yang di lakukan oleh Diniah Hidayati (2014) Mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan Departemen Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, yang berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Dan Bank BCA, Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan pada Bank Mandiri Cabang Setia Budi yaitu kebersihan pada lingkungan kantor Bank Mandiri terbukti dengan tidak adanya sampah yang tercecer disekitar lingkungan sedangkan untuk Bank BCA atribut yang paling mempengaruhi yaitu ATM dimana tersebarnya mesin ATM Bank BCA pada tempat-tempat umum sehingga memudahkan nasabah bertransaksi dengan ATM.<sup>59</sup> Persamaan pada penelitian ini adalah fokus kajian penelitian yaitu kepuasan nasabah.

4. Penelitian yang di lakukan oleh Okta Erlina (2015) Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam

---

<sup>58</sup> Ahmad Abdillah Reza, “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam ( studi pada bank Syari’ah Mandiri Paymen point UIN Raden Intan Lampung )*”, UIN Raden Intan Lampung, Skripsi S1, 2017.

<sup>59</sup> Diniah Hidayati, “*Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Dan Bank BCA*”, Universitas Sumatera Utara, Skripsi S1, 2014.



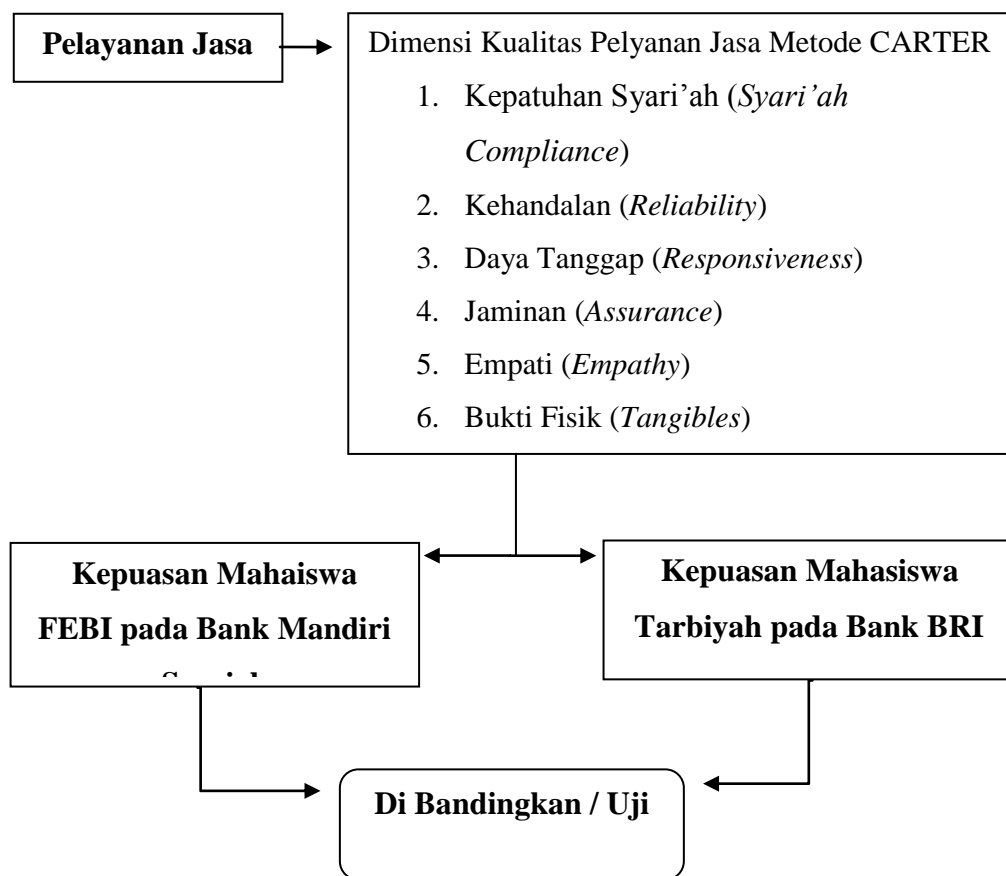
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul: perbandingan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan program acara “Pasar Klithikan Jogja TV dengan Pasar Klithikan Pakuncen”.<sup>60</sup> Peneliti menjadikan judul ini sebagai daftar pustaka sebagai materi tambahan pengetahuan metode perbandingan.

---

<sup>60</sup> Okta Erlina, “*Perbandingan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan program acara “Pasar Klithikan Jogja TV dengan Pasar Klithikan Pakuncen”*”, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Skripsi S1, 2015.

## I. Kerangka Pemikiran

Berikut bagan Pemikiran Analisis Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syari'ah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung (Studi Komparasi Mahasiswa FEBI Dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)



**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**

## J. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang di ajukan dalam penelitian yang kemudia menjadi pegangan sebagai arah penelitian. Hipotesis yang di ajukan perlu diuji kebenarannya dalam pembahasan, diterima atau ditolak.<sup>61</sup> Berdasarkan kerangka teoritis yang telah di jelaskan di atas hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. H<sub>0</sub>: Ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan Uang Kuliah Tunggal (UKT).
2. H<sub>0</sub>: Tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

---

<sup>61</sup> *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa* (Lampung: Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016), h. 13.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Dan Sifat Penelitian**

###### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field reseach*) yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan dalam kancah yang sebenarnya. Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lokasi penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian Kombinasi (*Mixed Methodology*). *Mixed Method* adalah metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian.<sup>62</sup>

Peneliti menggunakan Metode Penelitian Kombinasi model urutan penemuan analisis kuantitatif dan kualitatif (*Sequantial Explanatory Design*). Metode ini pada tahap pertama menggunakan metode Kuantitatif dan pada tahap kedua menggunakan metode Kualitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama. Berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini akan melakukan pengambilan datadata diawal dengan menggunakan metode kuantitatif

---

<sup>62</sup> Sugyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2013), h. 38.

dengan melakukan pengambilan data menggunakan Kuesioner yang ditujukan dari sampel di populasi tempat penelitian ini berlangsung lalu dilanjutkan dengan proses penelitian secara kualitatif.<sup>63</sup>

## **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat *komparatif*, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk membandingkan dua atau tiga kejadian dengan melihat penyebabnya.<sup>64</sup>

## **B. Jenis Dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, terdapat 2 (dua) Jenis data yang digunakan yaitu:

- a. Data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat di hitung, yang di dapat dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas
- b. Data kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka, yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi tentang pelayanan pada Bank Syari'ah Mandiri dan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung.

---

<sup>63</sup> *Ibid.*, h. 39.

<sup>64</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), h. 311.

## **2. Sumber Data**

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari di lapangan yang sumbernya dari responden, observasi, dan hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan.
- b. Data Sekunder Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Al-Qur'an, buku-buku, undang-undang, jurnal, internet dan lainnya.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu.<sup>65</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Dan Fakultas Tabiyah & Keguruan angkatan 2014 UIN Raden Intan Lampung.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar maka, dan peneliti tidak mungkin

---

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2011), h. 80.

mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya di karenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu sebagai berikut, dengan nilai presisi yang ditetapkan (kesalahan pengambilan sampel populasi), yaitu 10%.<sup>66</sup>

$$\text{Mahasiswa FEBI: } n = \frac{591}{591 (0,1)^2 + 1} = 84.73 \text{ dibulatkan menjadi } 85$$

$$\text{Mahasiswa Tarbiyah: } n = \frac{2094}{2094 (0,1)^2 + 1} = 95.44 \text{ dibulatkan menjadi } 95$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 180 mahasiswa dimana 85 mahasiswa dari Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan 95 mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan angkatan 2014. Sampel yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menentukan sendiri sampel yang di ambil karnapertimbangan tertentu.

#### **D. Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner atau angket**

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu variable yang di ukur

---

<sup>66</sup> *Ibid.*, h. 81.

dan tahu apa yang di harapkan responden.<sup>67</sup> Dengan menggunakan Skala *likert* untuk mengukur pelayanan. Pada teknik pengumpulan data kuesioner ini merupakan pengumpulan data untuk metode kuantitatif.

## **2. Observasi**

Pada metode kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui observasi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu kusioner dan wawancara. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data peneliti berperan serta/terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka duka. Dengan observasi partisipan maka data diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna setiap perilaku yang nampak.<sup>68</sup> Peneliti mengamati langsung pelayanan dan fasilitas pada kedua bank memperkuat hasil penelitian kuantitatif.

## **3. Wawancara**

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara atau pertanyaan secara langsung untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.<sup>69</sup> Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Peneliti mewawancarai langsung di tujuan kepada mahasiswa, pegawai

---

<sup>67</sup> *Ibid.*, h. 142.

<sup>68</sup> *Ibid.*, h. 227.

<sup>69</sup> *Ibid.*, h. 137.



bank dan akademik pusat UIN Raden Intan Lampung guna memperkuat hasil dari penelitian kuantitatif.

#### **4. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.<sup>70</sup>

#### **5. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh data dari berbagai literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, baik dari karya ilmiah, buku, harian lokal dan sumber literatur lainnya.

### **E. Indikator Pelayanan Dan Definisi Operasional Indikator**

Penelitian ini lebih ditekankan kepuasan kepada kualitas pelayanan dari kedua tempat yaitu Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini ditunjukkan menggunakan skala kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan skala CARTER yaitu:

---

<sup>70</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h. 274.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Indikator Pelayanan**

Operasional Variabel	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Pelayanan	1. Kepatuhan Syari'ah ( <i>Syari'ah complince</i> ) untuk tunduk dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang diukur dari karakteristik pelayanan islam rendah hati dan tidak melupakan akhirat, Jujur, dan bertanggung jawab.	Skala Likert dan Dokumentasi
	2. kehandalan ( <i>reliability</i> ) kemampuan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kesan spontan bahwa yang di berikan terjamin dan memberikan kemudahan	Skala Likert, Observasi dan Wawancara
	3. daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) Adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, membantu nasabah, serta adanya kariawan tambahan dalam jam-jam sibuk.	Skala Likert, Observasi dan Wawancara
	4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) Adalah kemampuan sifat yang bisa di percaya yang di miliki karyawan yang bebas dari resiko dan keraguan. Dan juga adanya peraaan aman bagi nasabah dalam transaksi.	Skala Likert, Observasi dan wawancara
	5. Perhatian ( <i>empathy</i> ) Adalah memberi perhatian berupa kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik (banyaknya outline dan kemudahan informasi, mengucap salan, senyum )	Skala Likert, Observasi dan Wawancara
	6. Bukti fisik ( <i>tangibles</i> ) Adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan sarana lainnya. Hal ini berkaitan juga dengan penampilan.	Skala Likert dan Observasi

#### **F. Pengukuran Instrumen Penelitian**

Dalam pengukuran instrumen penelitian kepuasan mahasiswa pada pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan, peneliti menggunakan *skala likert* yang akan dibuat dalam bentuk *Cheklis*

**Tabel 3.2**  
**Contoh Pernyataan *Skala Likert***

No	Kepatuhan Syariah ( <i>Syari'ah Compliance</i> )	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai bank menunjukan rendah hati			√		

Kemudian jawaban responden akan diberi skor penilaian dengan memberi penilaian *Skala Likert* sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Penilaian *Skala Likert***

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

Kemudian data yang diperoleh jawaban 95 responden yang telah ditentukan akan dianalisa dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. contoh berdasarkan skor yang ditetapkan dapat di hitung sebagai berikut

Jumlah skor orang menjawab SS =  $20 \times 5 = 100$

Jumlah skor orang menjawab S =  $40 \times 4 = 160$

Jumlah skor orang menjawab KS =  $5 \times 3 = 15$

Jumlah skor orang menjawab TS =  $20 \times 2 = 20$

Jumlah skor orang menjawab STS =  $10 \times 1 = 10$

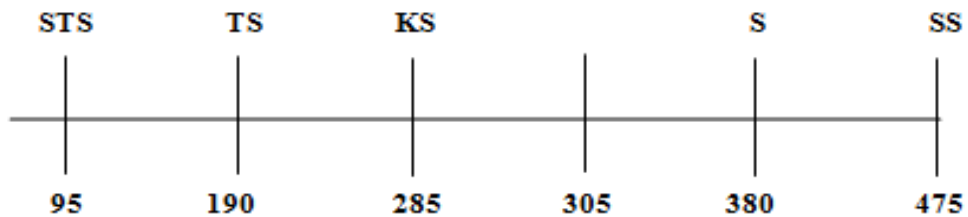
Jumlah skor = 305

Jumlah skor ideal untuk seluruh item =  $95 \times 5 = 475$  (seandainya semua orang menjawab Sangat Setuju). Contoh diatas didapatkan jumlah skor 305. Jadi berdasarkan data diatas itu maka tingkat persetujuan terhadap pelayanan

bank ( $305 : 475 \times 100\% = 64.2\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinum

**Gambar 3.1**

*Contoh Range Skor*



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 95 responden maka rata-rata 305 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuannya pada 64.2% dari yang di harapkan 100%.<sup>71</sup>

## G. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Instrumen Kuantitatif

Analisis pengelolaan data menggunakan bantuan *SPSS 17 for windows*. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, maka diperlukan pengujian, yaitu:

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah, mempunyai validitas yang tinggi.<sup>72</sup> Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan di gunakan, biasanya di

<sup>71</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, h. 94-95.

<sup>72</sup> Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 348.

lakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item di anggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen di nyatakan valid bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . dan untuk nilai  $r_{tabel}$  yaitu:  $df=n-2$ ,  $df=10-2=8$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah: 0.631.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, peneliti mengambil 10 sampel untuk menguji pertanyaan, jika hasil dari pengujian menyatakan valid maka pertanyaan pada setiap indikator dapat di lanjutkan hingga semua sampel yang di tentukan, dan hasil yang di peroleh yaitu:

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Ket</b>
Kepatuhan Syari'ah ( <i>Syari'ah complince</i> )	P1	0.691	0.631	Valid
	P2	0.650	0.631	Valid
	P3	0.783	0.631	Valid
	P4	0.685	0.631	Valid
	P5	0.665	0.631	Valid
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	P1	0.692	0.631	Valid
	P2	0.674	0.631	Valid
	P3	0.796	0.631	Valid
	P4	0.679	0.631	Valid
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	P1	0.713	0.631	Valid
	P2	0.642	0.631	Valid
	P3	0.721	0.631	Valid
	P4	0.702	0.631	Valid
	P5	0.708	0.631	Valid
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	P1	0.726	0.631	Valid
	P2	0.714	0.631	Valid
	P3	0.685	0.631	Valid

	P4	0.669	0.631	Valid
	P5	0.681	0.631	Valid
Empati ( <i>Empathy</i> )	P1	0.789	0.631	Valid
	P2	0.682	0.631	Valid
	P3	0.720	0.631	Valid
	P4	0.809	0.631	Valid
	P5	0.765	0.631	Valid
	P6	0.829	0.631	Valid
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	P1	0.638	0.631	Valid
	P2	0.642	0.631	Valid
	P3	0.670	0.631	Valid
	P4	0.661	0.631	Valid
	P5	0.634	0.631	Valid

Sumber: Data Primer diolah januari 2018

Adapun hasil output perhitungan uji validitas Fakultas Tarbiyah & Keguruan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Validitas Sampel Fakultas Tarbiyah & Keguruan**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Kepatuhan Syari'ah ( <i>Syari'ah complince</i> )	P1	0.865	0.631	Valid
	P2	0.675	0.631	Valid
	P3	0.793	0.631	Valid
	P4	0.688	0.631	Valid
	P5	0.688	0.631	Valid
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	P1	0.781	0.631	Valid
	P2	0.710	0.631	Valid
	P3	0.683	0.631	Valid
	P4	0.708	0.631	Valid
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	P1	0.631	0.631	Valid
	P2	0.694	0.631	Valid
	P3	0.664	0.631	Valid
	P4	0.682	0.631	Valid
	P5	0.718	0.631	Valid
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	P1	0.736	0.631	Valid
	P2	0.635	0.631	Valid

	P3	0.644	0.631	Valid
	P4	0.851	0.631	Valid
	P5	0.666	0.631	Valid
Empati ( <i>Empathy</i> )	P1	0.897	0.631	Valid
	P2	0.638	0.631	Valid
	P3	0.693	0.631	Valid
	P4	0.721	0.631	Valid
	P5	0.728	0.631	Valid
	P6	0.691	0.631	Valid
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	P1	0.666	0.631	Valid
	P2	0.766	0.631	Valid
	P3	0.699	0.631	Valid
	P4	0.677	0.631	Valid
	P5	0.674	0.631	Valid

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan tabel 3.4 dan 3.5 diatas, secara keseluruhan item pertanyaan pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan setiap Indikator dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0.631, maka kuesioner dapat di lanjutkan hingga semua sampel yang sudah ditentukan.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mununjukan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.<sup>73</sup> Dalam penelitian ini untuk mengukur reliable atau tidak reliable Suatu variabel menggunakan *Cronbach Alpha*. dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06 (>0,06).

---

<sup>73</sup> *Ibid.*, h. 348.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, peneliti mengambil 10 sampel untuk menguji pertanyaan, jika hasil dari pengujian menyatakan reliabel maka pertanyaan pada setiap indikator dapat di lanjutkan hingga semua sampel yang di tentukan, dan hasil yang di peroleh yaitu:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**

<b>Indikator</b>	<b>Reliability coefficients</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Ket</b>
Kepatuhan Syari'ah ( <i>Syari'ah complince</i> )	5 item	0.760	Reliabel
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	4 item	0.609	Reliabel
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	5 item	0.664	Reliabel
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	5 item	0.661	Reliabel
Empati ( <i>Empathy</i> )	6 item	0.825	Reliabel
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	5 item	0.643	Reliabel

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Adapun hasil output perhitungan uji reliabilitas Fakultas Tarbiyah & Keguruan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Sampel Fakultas Tarbiyah & Keguruan**

<b>Indikator</b>	<b>Reliability coefficients</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Ket</b>
Kepatuhan Syari'ah ( <i>Syari'ah complince</i> )	5 item	0.697	Reliabel
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	4 item	0.690	Reliabel
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	5 item	0.634	Reliabel
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	5 item	0.618	Reliabel
Empati ( <i>Empathy</i> )	6 item	0.764	Reliabel
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	5 item	0.704	Reliabel

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*



Berdasarkan tabel 3.25 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach alpha lebih dari 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel. maka kuesioner dapat dilanjutkan hingga semua sampel yang sudah ditentukan.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan analisis pendahuluan dan menjadi prasyarat apakah suatu teknik analisis data statistika dapat digunakan menguji hipotesis. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat digunakan beberapa teknik statistik non-parametrik sebagai alternatif. Uji normalitas data menggunakan *Kolmogrov-Smirnov test*.<sup>74</sup>

d. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas data merupakan salah satu syarat untuk menguji Uji-t dan Uji-F. walaupun dengan demikian, dalam keadaan terpaksa untuk kasus uji hipotesis perbedaan dua rata-rata dari kelompok yang tak homogen dapat digunakan pendekatan statistik uji-t.<sup>75</sup> Uji homogenitas data menggunakan Homogenitas *varians* dua buah variabel.

---

<sup>74</sup> Kadir, *Statistika Terapan( Konsep, contoh dan analisis data dengan SPSS/lisrel dalam penelitian)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h. 144.

<sup>75</sup> *Ibid.*, h. 159.

## **2. Uji Instrumen Kualitatif**

### **a. Tahapan *Editing***

*Editing* yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti kembali data yang diperoleh. Tahapan editing yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, yakni menyajikan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang disajikan dengan menggunakan kalimat yang baku dan mudah dimengerti. Peneliti akan melakukan proses *Editing* terhadap hasil observasi dan wawancara yang diperoleh.

### **b. Tahapan *Interprestasi***

*Interprestasi* adalah upaya untuk memperoleh arti dan makna lebih mendalam terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah dan upaya untuk mengartikan hasil dari observasi dan wawancara yang telah diperoleh peneliti.

## **H. Uji Analisis Data**

### **1. Uji Kuantitatif**

Pada uji kuantitatif, metode yang di gunakan adalah uji perbedaan dua parameter rata-rata, dimana merupakan salah satu teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian komparatif. ini di gunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel. Adapun metode analisa yang digunakan adalah Uji-t sampel bebas,

dimana sampel dan keberadaan tidak saling mempengaruhi, dengan tingkat signifikansi 0,05.<sup>76</sup>

## **2. Uji Kualitatif**

Pada uji kualitatif, metode yang dipilih untuk menganalisa data adalah metode analisis interaktif, yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>77</sup> Pengumpulan data merupakan pencarian informasi, baik melalui data primer maupun data sekunder. Reduksi data adalah proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data dalam Catatan observasi dan wawancara di lapangan. Penyajian data adalah rangkaian informasi yang membentuk argumentasi bagi penyusunan kesimpulan penelitian. Sedangkan penarikan kesimpulan adalah merupakan suatu upaya menarik konklusi dari hasil reduksi dan penyajian data.

Data dari hasil penelitian Kualitatif sendiri merupakan data tambahan yang menambah argumen secara deskriptif tentang Penelitian ini sehingga data dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti secara berkala dan dalam waktu yang ditentukan akan membantu analisis data kuantitatif yang berupa hasil kuesioner untuk dijabarkan kembali guna mendukung penarikan kesimpulan oleh peneliti.

---

<sup>76</sup> *Ibid.*, h. 301.

<sup>77</sup> Sugiyono 2011, *Op.Cit.*, h. 246.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Karakteristik Responden**

##### **1. Jenis Kelamin**

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**  
**Bedasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase%</b>
1	Laki-laki	33	38.8%
2	Perempuan	52	61.2%
	Jumlah	85	100%

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam berdasarkan Jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan yang berjumlah 52 orang atau sebesar 61.2% dan laki-laki berjumlah 33 orang atau sebesar 38.8%.

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan**  
**Bedasarkan Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase%</b>
1	Laki-laki	38	40%
2	Perempuan	57	60%
	Jumlah	95	100%

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa Responden Fakultas tarbiyah & Keguruan berdasarkan Jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin Perempuan yang berjumlah 57 orang atau sebesar 60% dan laki-laki berjumlah 38 orang atau sebesar 40%.

## 2. Usia Responden

Berikut adalah data mengenai jenis kelamin responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**  
**Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase%
1	20	11	13%
2	21	52	61.2%
3	22	19	22.3%
4	23	3	3.5%
	Jumlah	85	100%

*Sumber: Data Primer diolah Januari 2018*

Berdasarkan data dari tabel 4.3 tersebut dapat diketahui bahwa responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam yang berusia antara 20 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 13%, responden yang berusia antara 21 tahun berjumlah 52 orang atau sebesar 61.2%, responden yang berusia antara 22 tahun berjumlah 19 orang atau sebesar 22.3% dan yang berusia antara 23 tahun berjumlah 3 orang atau sebesar 3.5%.

Berikut adalah data mengenai usia responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan**  
**Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Presentase%
1	20	8	8.4%
2	21	58	61.2%
3	22	26	27.3%
4	23	3	3.1%
	Jumlah	95	100%

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan data dari tabel 4.4 tersebut dapat diketahui bahwa responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan yang berusia antara 20 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 8.4%, responden yang berusia antara 21 tahun berjumlah 58 orang atau sebesar 61.2%, responden yang berusia antara 22 tahun berjumlah 26 orang atau sebesar 27.3% dan yang berusia antara 23 tahun berjumlah 3 orang atau sebesar 3.1%.

### 3. Jurusan Responden

Berikut adalah data mengenai jurusan responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**  
**Berdasarkan Jurusan**

No	Jurusan	Frekuensi	Persentase%
1	Ekonomi Islam	40	47.1%
2	Perbankan Syari'ah	45	52.9%
	Jumlah	85	100%

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan data dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam berdasarkan Jurusan mayoritas adalah Jurusan Perbankan berjumlah 45 orang atau atau sebesar

52.9%. Sedangkan Jurusan Ekonomi Islam berjumlah 40 orang atau sebesar 47.1%.

Berikut adalah data mengenai jurusan responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Islam UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014:

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan**  
**Berdasarkan Jurusan**

No	Jurusan	Frekuensi	Presentase%
1	Pendidikan Agama Islam	16	16.8%
2	Pendidikan Bahasa Arab	6	6.3%
3	Manajemen Pendidikan Islam	15	15.8%
4	Pendidikan bahasa Inggris	12	12.6%
5	Pendidikan matematika	11	11.6%
6	Pendidikan Biologi	5	5.3%
7	Pendidikan PIAUD	7	7.4%
8	Bimbingan Konseling	13	13.7%
9	Pendidikan Fisika	7	7.4%
10	Pendidikan PGMI	3	3.1%
Jumlah		95	100%

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan data dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan berdasarkan jurusan adalah Pendidikan Agama Islam 16 mahasiswa atau sebesar 16,8%, Pendidikan Bahasa Arab 6 mahasiswa atau sebesar 6,%, Manajemen Pendidikan Islam 15 mahasiswa atau sebesar 15,8%, Pendidikan Bahasa Inggris 12 mahasiswa atau sebesar 12,6%, Pendidikan Matematika 11 mahasiswa atau sebesar 11.6%, Pendidikan Biologi 5 mahasiswa atau sebesar 5.3%, Pendidikan PIAUD 7 mahasiswa atau sebesar 7.4%, Bimbingan Konseling 13 mahasiswa atau sebesar 13.7% , Pendidikan Fisika 7

mahasiswa atau sebesar 7.4% dan Pendidikan PGMI 3 mahasiswa atau sebesar 3.1%.

#### 4. Rekening Responden

Berikut adalah data mengenai rekening responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014

**Tabel 4.7**  
**Jumlah Pengguna Rekening Responden**

No	Bank	Frekuensi	Persentase%
1	Bank Syariah Mandiri	24	16.6%
2	Bank BRI	87	45.8%
3	Tidak Memiliki Rekening	79	41.6%
Jumlah		190	100%

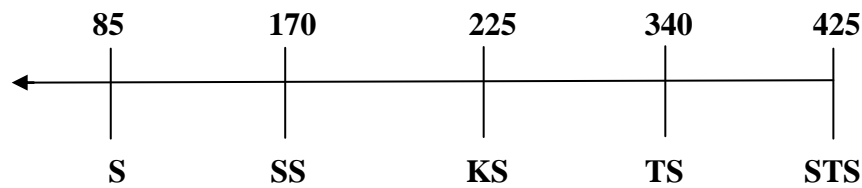
*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa jumlah pengguna rekening bank syariah mandiri berjumlah 24 mahasiswa atau sebesar 12.6%, pengguna rekening Bank BRI berjumlah 87 mahasiswa atau sebesar 45.8%, dan 79 mahasiswa atau sebesar 41.6% tidak memiliki rekening bank atau rekening bank lain.

#### **B. Diskripsi Distribusi Jawaban Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**

Pada distribusi jawaban responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Jumlah, skor ideal untuk seluruh item =  $85 \times 5 = 425$  (seandainya semua orang menjawab Sangat Setuju), secara kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut:





**Gambar 4.1**  
**Range Skor Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**

Adapun diskripsi mengenai jawaban responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 sebagai berikut:

**1. Deskripsi Indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*)**

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	25	125	59	236	1	3	0	0	0	0	364
2	P2	17	85	61	244	7	21	0	0	0	0	330
3	P3	20	100	51	204	14	42	0	0	0	0	346
4	P4	35	175	44	176	4	12	2	4	0	0	367
5	P5	17	85	51	204	14	42	2	4	1	1	336
Rata-rata												348

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pada pertanyaan pertanyaan pertama: Pegawai bank menunjukan rendah hati, sebanyak 25 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 29.4%, sebanyak 59 responden menjawab setuju

dengan nilai persentase 79.4%, sebanyak 1 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 1.2% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 364 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.6% dari yang di harapkan 100%.

- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank berperilaku jujur memberikan informasi, sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 20%, sebanyak 61 responden yang menjawab setuju dengan nilai persentase 71.8%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentasi 8.2%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 330 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 77.6% dari yang di harapkan 100%.
- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan, sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 23.5%, sebanyak 51 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 14 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 16.5% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata

346 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81.4% dari yang di harapkan 100%.

- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank tidak menipu mahasiswa atau meminta biaya tambahan, sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 41.2%, sebanyak 44 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 51.8%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 4.7%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.3%, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 367 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.3% dari yang di harapkan 100%.
- e. Pertanyaan kelima: Pegawai bank menepati janji yang diberikan kepada mahasiswa, sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 20%, sebanyak 51 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 14 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 16.5%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.3%, dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 336 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 79% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.8 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah Compliance*), berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 348 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81.9% dari yang di harapkan 100%.

## 2. Deskripsi Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Analisis Deskripsi jawaban responden tentang indikator Kehandalan (*Reliability*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Kehandalan (*Reliability*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap Indikator Kehandalan (*Reliability*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	6	30	30	220	48	144	1	2	1	1	296
2	P2	8	40	56	224	20	60	1	2	0	0	326
3	P3	17	85	46	184	22	66	0	0	0	0	335
4	P4	21	105	48	192	16	48	2	4	0	0	345
Rata-rata												325.5

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: Pegawai bank cepat dalam melakukan transaksi, sebanyak 6 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 7%, sebanyak 30 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 35.3%, sebanyak 48 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 56.5%, sebanyak 1 orang menjawab tidak

setuju dengan nilai persentase 1.2%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 296 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 69.6% dari yang di harapkan 100%.

- b. Pada pertanyaan kedua: Pegawai bank (*scurity*) bank sigap membantu mahasiswa, sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 32.6%, sebanyak 56 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 65.9%, sebanyak 20 responden menjawab kurang setuju atau 23.5%, sebanyak 1 orang responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 326 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 76.7% dari yang di harapkan 100%.
- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank mampu melayani complain mahasiswa, sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai pesentase 20%, sebanyak 46 responden menjawab setuju dengan nilai pesentase 54.5%, sebanyak 22 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 25.9%. dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dansangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 335 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 78.8% dari yang di harapkan 100%.

d. Pertanyaan keempat: data tertukar dan tidak tervalidasi dapat diselesaikan oleh Pegawai bank, sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 24.7%, sebanyak 48 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 56.5% sebanyak 16 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 18.8%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 345 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81.2% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.9 diatas tanggapan responden dari empat item pertanyaan terhadap indikator kehandalan (*Relibiality*), berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 325 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 76.5% dari yang di harapkan 100%.

### **3. Deskripsi Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Daya Tanggap (*Resposiveness*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Terhadap**  
**Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	29	145	50	200	5	15	1	2	0	0	362
2	P2	7	35	29	116	44	132	5	10	0	0	293
3	P3	16	80	43	172	20	60	5	10	1	1	323
4	P4	19	95	40	160	21	63	4	8	1	1	327
5	P5	19	195	40	160	24	72	2	4	0	0	331
Rata-rata												327.2

*Sumber: Data Primer diolah Januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: pembayaran SPP dapat dilakukan di luar kota, sebanyak 29 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 34.1%, sebanyak 50 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58.8%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 5.9%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.2%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 362 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.2% dari yang di harapkan 100%.
- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank menyediakan teller tambahan dilokasi, sebanyak 7 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 8.2%, sebanyak 29 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 34.1%, sebanyak 44 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 51.8%, sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 5.9% dan tidak ada

responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 293 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 68.9% dari yang di harapkan 100%.

- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank merespon / mendengar kritik dan saran mahasiswa, sebanyak 16 responden menjawab sangat setuju dengan nilai pesentase 18.8%, sebanyak 43 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50.6%, sebanyak 20 responden menjawab kurang setuju dengan nilai perentase 23.5%, sebanyak 5 responden yang menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 5.9% dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 323 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 76% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank membuka dan menutup pelayanan sesuai jam yang ditentukan manajemen bank, sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 22.3%, sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 47.1%, sebanyak 21 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 24.7%, sebanyak 4 responden yang menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 4.7% dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata



327 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 76.9% dari yang di harapkan 100%.

- e. Pertanyaan kelima: area parkir yang memadai, sebanyak 19 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 22.3%, sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 47.1%, sebanyak 24 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 28.2%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.4%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 331 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 77.9% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.10 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 327 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 77% dari yang di harapkan 100%.

#### **4. Deskripsi Indikator Jaminan (*Assurance*)**

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Jaminan (*Assurance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan (*Assurance*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**  
**Terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	34	170	44	176	5	15	2	4	0	0	365
2	P2	22	110	35	140	24	72	4	8	0	0	330
3	P3	27	135	47	188	11	33	0	0	0	0	356
4	P4	4	20	40	160	32	96	8	16	1	1	293
5	P5	33	165	43	272	8	24	1	2	0	0	363
Rata-rata												341.4

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: data pembayaran SPP selalu tervalidasi dengan siakad, sebanyak 34 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 40%, sebanyak 44 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 51.8%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 5.9% sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.3%, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 341.4 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 80.3% dari yang di harapkan 100%.
- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa, sebanyak 22 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 25.9%, sebanyak 35 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 41.2%, sebanyak 24 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 28.2% sebanyak 4 responden menjawab tidak setuju

dengan nilai persentase 4.7% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 330 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 77.6% dari yang di harapkan 100%.

- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank memberikan keamanan selama berada di bank, sebanyak 27 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 31.8%, sebanyak 47 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 55.3%, sebanyak 11 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12.9% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 356 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.7% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank melayani sesuai dengan urutan/nomor antrian kedatangan, sebanyak 4 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 4.7%, sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 47.1%, sebanyak 32 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 37.6% sebanyak 8 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 9.4% dan sebanyak 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 293 terletak pada setuju dan tingkat persetujuan pada 68.9% dari yang di harapkan 100%.

e. Pertanyaan kelima: Pegawai bank memberikan pelayanan yang sama kepada mahasiswa tanpa membedakan status, sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 38.8%, sebanyak 43 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50.6%, sebanyak 8 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 9.4%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.2% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 363 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.4% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.11 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator Jaminan (*Assurance*), berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 341 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 80.3% dari yang di harapkan 100%.

## **5. Deskripsi Indikator Perhatian (*Empathy*)**

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Empati (*Empathy*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Empati (*Empathy*), dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**  
**Terhadap Indikator Empati (*Empathy*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	29	145	34	136	14	42	8	16	0	0	339
2	P2	28	140	54	216	3	9	0	0	0	0	365
3	P3	26	130	45	180	11	33	3	6	0	0	349
4	P4	23	115	46	184	16	48	0	0	0	0	347
5	P5	11	55	41	164	25	75	5	10	3	3	307
6	P6	24	120	48	192	10	30	0	0	3	3	345
Rata-rata												342

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: Pegawai bank selalu mengucapkan salam (*Assalamualaikum*), sebanyak 29 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase sebanyak 34%, sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan nilai persentase sebanyak 40%, sebanyak 14 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase sebanyak 16.5%, sebanyak 8 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 9.4%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 339 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 79.8% dari yang di harapkan 100%.
- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank tidak berlaku kasar terhadap mahasiswa, sebanyak 28 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 33%, sebanyak 54 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 63.5%, sebanyak 3 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 3.5%, dan tidak ada responden

menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 365 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.9% dari yang di harapkan 100%.

- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank memberikan informasi tata cara pembayaran SPP mudah di pahami, sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 30.6%, sebanyak 45 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 52.9%, sebanyak 11 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12.9%, sebanyak 3 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 3.5%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 349 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 82.1% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank (*scurity*) membantu membukakan pintu pada saat masuk dan keluar, sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase sebanyak 12.9%, sebanyak 41 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 48.3%, sebanyak 16 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 18.8%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 347 terletak pada daerah

sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81.6% dari yang di harapkan 100%.

- e. Pertanyaan kelima: Pegawai bank selalu memberikan senyum, sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 11.9%, sebanyak 41 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 48.3%, sebanyak 25 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 29.4%, sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 5.9%, dan sebanyak 3 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 3.5%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 307 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 72.2% dari yang di harapkan 100%.
- f. Pertanyaan keenam: Pegawai bank bertanya tentang keperluan mahasiswa, sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 28.2%, sebanyak 48 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 56.5%, sebanyak 10 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 11.8%, tidak ada responden menjawab tidak setuju, dan sebanyak 3 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 3.5%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 345 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 81.2% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.12 diatas tanggapan responden dari enam item pertanyaan terhadap indikator Perhatian (*Empathy*), berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 342 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 80.4% dari yang di harapkan 100%.

## 6. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yag disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**  
**Terhadap Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	29	145	50	200	5	15	1	2	0	0	362
2	P2	17	85	40	160	26	78	1	2	1	1	326
3	P3	31	155	52	208	2	6	0	0	0	0	369
4	P4	41	205	41	164	3	9	0	0	0	0	378
5	P5	37	185	40	160	8	24	0	0	0	0	369
Rata-rata												360

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: Pegawai bank selalu menjaga kebersihan kantor, sebanyak 29 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 34.1%, sebanyak 50 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58.8%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 5.9%, sebanyak 1 responden



menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 362 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.2% dari yang di harapkan 100%.

- b. Pertanyaan kedua: Fasilitas ruang tunggu tersedia dengan kursi duduk yang cukup dan nyaman, sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 20%, sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 47.1%, sebanyak 26 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 30.6%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%, dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1.2%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 326 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 76.7% dari yang di harapkan 100%.
- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank menyediakan contoh pengisian struk transaksi, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 36.5%, sebanyak 52 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 61.2%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2.3%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata

369 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.8% dari yang di harapkan 100%.

- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank selalu berpakaian rapi dan sopan sesuai dengan seragam bank (memakai hijab untuk wanita), sebanyak 41 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 48.2%, sebanyak 41 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 48.2%, sebanyak 3 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 3.6%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 378 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 88.9% dari yang di harapkan 100%
- e. Pertanyaan kelima: karyawan memberikan suasana ruangan yang wangi dan AC selalu menyala, sebanyak 37 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 17.9%, sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 67.4%, sebanyak 8 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12.6%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata 369 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.8% dari yang di harapkan 100%.

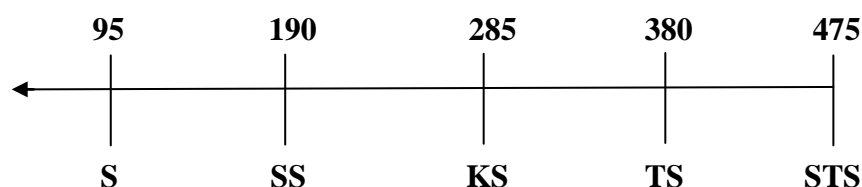
Pada tabel 4.13 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator Bukti fisik (*Tangibles*), berdasarkan data yang di

peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 361 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84.9% dari yang di harapkan 100%.

Pada penjelasan di atas kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dari semua keenam indikator pertanyaan berdasarkan data yang di peroleh dari 85 responden maka rata-rata skor 340 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 80% dari yang di harapkan 100%.

### C. Diskripsi Distribusi Jawaban Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan

Pada distribusi jawaban responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan, Jumlah skor ideal untuk seluruh item=  $95 \times 5 = 475$  (seandainya semua orang menjawab Sangat Setuju), secara kontinum dapat di gambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.2**  
**Range Skor Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan**

Adapun diskripsi mengenai jawaban responden Fakultas Tarbiyah & Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung angkatan 2014 sebagai berikut:

#### 1. Deskripsi Indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar.

Tanggapan responden terhadap indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap**  
**Indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	20	100	73	292	2	6	0	0	0	0	398
2	P2	18	90	72	288	5	15	0	0	0	0	393
3	P3	24	120	59	236	12	36	0	0	0	0	392
4	P4	28	140	64	256	1	3	2	4	0	0	403
5	P5	17	85	60	240	15	45	2	4	1	1	375
Rata-rata												389.8

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pada pertanyaan pertama: Pegawai bank menunjukkan rendah hati, sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan tingkat persentase 21%, sebanyak 73 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 76.8%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2.2% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 398 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.8% dari yang di harapkan 100%.
- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank berperilaku jujur memberikan informasi, sebanyak 18 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 18.9%, sebanyak 72 responden yang menjawab setuju dengan nilai persentase 75.8%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentasi 5,3%, dan tidak ada

responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 393 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.2% dari yang di harapkan 100%.

- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan, sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 25.3%, sebanyak 59 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 62.1%, sebanyak 12 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12.6% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 392 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 82.5% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank tidak menipu mahasiswa atau meminta biaya tambahan, sebanyak 28 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 29.5%, sebanyak 64 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 67.4%, sebanyak 1 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 1%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 403 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84.8% dari yang di harapkan 100%.

e. Pertanyaan kelima: Pegawai bank menepati janji yang diberikan kepada mahasiswa, sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 17.9%, sebanyak 60 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 63.2%, sebanyak 15 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 15.8%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 375 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 78.9% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.14 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah Compliance*), berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 389.8 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 82.1% dari yang di harapkan 100%.

## **2. Deskripsi Indikator Keandalan (*Reliability*)**

Analisis Deskripsi jawaban responden tentang indikator Keandalan (*Reliability*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Keandalan (*Reliability*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap**  
**Indikator Kehandalan (*Reliability*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	20	100	51	204	22	66	1	2	1	1	373
2	P2	31	155	55	220	9	27	0	0	0	0	402
3	P3	38	190	53	212	4	12	0	0	0	0	414
4	P4	17	85	64	256	12	36	2	4	0	0	381
Rata-rata												392.5

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: Pegawai bank cepat dalam melakukan transaksi, sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 21%, sebanyak 51 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 53.7%, sebanyak 22 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 23.2%, sebanyak 1 orang menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1%, dan sebanyak 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 373 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 78.5% dari yang di harapkan 100%.
- b. Pada pertanyaan kedua: Pegawai bank (*scurity*) bank sigap membantu mahasiswa, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dengan nilai paesentase 32.6%, sebanyak 55 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 57.9%, sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 9.5%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat

tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 402 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84.6% dari yang di harapkan 100%.

- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank mampu melayani complain mahasiswa, sebanyak 38 responden menjawab sangat setuju dengan nilai pesentase 40%, sebanyak 53 responden menjawab setuju dengan nilai pesentase 55.8%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 4.2%. dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dansangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 414 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 87.2% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: data tertukar dan tidak tervalidasi dapat diselesaikan oleh Pegawai bank, sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 17.9%, sebanyak 64 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 67.4% sebanyak 12 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12.6%, sebanyak 2 responden menjawan tidak setuju dengan nilai persentase 2.1% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 351 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 82.6% dari yang di harapkan 100%.



Pada tabel 4.15 diatas tanggapan responden dari empat item pertanyaan terhadap indikator kehandalan (*Relibiality*), berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 392.5 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 82.6% dari yang di harapkan 100%.

### 3. Deskripsi Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Daya Tanggap (*Resposiveness*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap**  
**Indikator Daya Tanggap (*Resposiveness*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	20	100	73	292	2	6	0	0	0	0	398
2	P2	39	195	45	180	10	30	0	0	0	0	407
3	P3	39	165	56	224	6	18	0	0	0	0	407
4	P4	30	150	63	252	2	6	0	0	0	0	408
5	P5	24	120	48	192	22	66	0	0	0	0	380
Rata-rata												400

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: pembayaran SPP dapat dilakukan di luar kota, sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 21.1%, sebanyak 73 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 76.8%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden yang

menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 398 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.8% dari yang di harapkan 100%.

- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank menyediakan teller tambahan dilokasi, sebanyak 39 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 41%, sebanyak 45 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 47.5%, sebanyak 10 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 10.5%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.1% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 407 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.7% dari yang di harapkan 100%.
- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank merespon / mendengar kritik dan saran mahasiswa, sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju dengan nilai pesentase 34.7%, sebanyak 56 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58.9%, sebanyak 6 responden menjawan kurang setuju dengan nilai perentase 6.3% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 407 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.7% dari yang di harapkan 100%.

- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank membuka dan menutup pelayanan sesuai jam yang ditentukan manajemen bank, sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 31.6%, sebanyak 63 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 66.3%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2.1% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 408 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 85.9% dari yang di harapkan 100%.
- e. Pertanyaan kelima: area parkir yang memadai, sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 25.3%, sebanyak 48 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50.5%, sebanyak 22 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 23.2%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.1% dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 380 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 80% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.16 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 400 terletak pada

daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84.2% dari yang diharapkan 100%.

#### 4. Deskripsi Indikator Jaminan (*Assurance*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Jaminan (*Assurance*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Jaminan (*Assurance*), dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	32	160	46	184	17	51	0	0	0	0	395
2	P2	11	55	69	276	15	45	0	0	0	0	376
3	P3	21	105	67	268	7	21	0	0	0	0	394
4	P4	35	175	54	216	6	18	0	0	0	0	409
5	P5	36	180	55	220	4	12	0	0	0	0	412
Rata-rata												397.2

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: data pembayaran SPP selalu tervalidasi dengan siakad, sebanyak 32 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 33.7%, sebanyak 46 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 48.4%, sebanyak 17 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 17.9% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 395 terletak pada

daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.2% dari yang di harapkan 100%.

- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa, sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 11.6%, sebanyak 69 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 72.6%, sebanyak 15 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 15.8% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 376 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 79.2% dari yang di harapkan 100%.
- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank memberikan keamanan selama berada di bank, sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 22.1%, sebanyak 67 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 70.5%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 7.4% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 394 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 82.9% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank melayani sesuai dengan urutan/nomor antrian kedatangan, sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 36.8%, sebanyak 54 responden

menjawab setuju dengan nilai persentase 56.3%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 6.3% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 409 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.1% dari yang di harapkan 100%.

- e. Pertanyaan kelima: Pegawai bank memberikan pelayanan yang sama kepada mahasiswa tanpa membedakan status, sebanyak 36 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 37.9%, sebanyak 55 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 57.9%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 4.2% dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 412 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.7% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.17 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator Jaminan (*Assurance*), berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 397.2 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.6% dari yang di harapkan 100%.

## **5. Deskripsi Indikator Perhatian (*Empathy*)**

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Empati (*Empathy*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-

pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap Empati (*Empathy*), dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.18**  
**Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap**  
**Indikator Empati (*Empathy*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	26	130	33	132	34	102	0	0	0	0	364
2	P2	33	165	57	228	3	9	0	0	0	0	409
3	P3	31	155	58	232	6	18	0	0	0	0	405
4	P4	27	135	56	224	7	21	0	0	0	0	380
5	P5	31	155	57	228	5	15	0	0	0	0	398
6	P6	37	185	57	228	1	3	0	0	0	0	416
Rata-rata												395.3

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: Pegawai bank selalu mengucapkan salam (*Assalamualaikum*), sebanyak 26 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 27.4%, sebanyak 33 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 34.7%, sebanyak 34 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 35.8%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 364 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 76.6% dari yang di harapkan 100%.
- b. Pertanyaan kedua: Pegawai bank tidak berlaku kasar terhadap mahasiswa, sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 34.7%, sebanyak 57 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 3 responden menjawab

kurang setuju dengan nilai persentase 3.2%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 409 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.1% dari yang di harapkan 100%.

- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank memberikan informasi tata cara pembayaran SPP mudah di pahami, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 32.5%, sebanyak 58 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 61.1%, sebanyak 6 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 6.2%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 403 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84.8% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: karyawan bank (*scurity*) membantu membukakan pintu pada saat masuk dan keluar, sebanyak 27 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 24.4%, sebanyak 56 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 58.9%, sebanyak 7 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 7.4%, sebanyak 5 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 5.3%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95



responden maka rata-rata 380 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 80% dari yang di harapkan 100%.

- e. Pertanyaan kelima: Pegawai bank selalu memberikan senyum, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 32.6%, sebanyak 57 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 5 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 5.3%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 398 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.8% dari yang di harapkan 100%.
- f. Pertanyaan keenam: Pegawai bank bertanya tentang keperluan mahasiswa, sebanyak 37 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 38.9%, sebanyak 57 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 60%, sebanyak 1 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 1.1%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 416 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 87.6% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.18 diatas tanggapan responden dari enam item pertanyaan terhadap indikator Perhatian (*Empathy*), berdasarkan data

yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 395.3 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.2% dari yang di harapkan 100%.

## 6. Deskripsi Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Analisis deskripsi jawaban responden tentang indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang disebar. Tanggapan responden terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.19**  
**Tanggapan Responden Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap**  
**Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)**

No	Item	SS		S		KS		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	30	150	63	253	2	6	0	0	0	0	409
2	P2	20	100	51	204	22	66	1	2	1	1	373
3	P3	31	155	55	220	9	27	0	0	0	0	402
4	P4	38	190	53	212	4	12	0	0	0	0	414
5	P5	17	85	64	256	12	36	2	4	0	0	381
Rata-rata												395.8

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

- a. Pertanyaan pertama: Pegawai bank selalu menjaga kebersihan kantor, sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 31%, sebanyak 63 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 66.3%, sebanyak 2 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 409 terletak pada

daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 86.1% dari yang di harapkan 100%.

- b. Pertanyaan kedua: Fasilitas ruang tunggu tersedia dengan kursi duduk yang cukup dan nyaman, sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 21%, sebanyak 51 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 53.7%, sebanyak 22 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 23%, sebanyak 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 1.1%, dan sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan nilai persentase 1.1%. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 373 terletak pada daerah setuju dan tingkat persetujuan pada 78.5% dari yang di harapkan 100%.
- c. Pertanyaan ketiga: Pegawai bank menyediakan contoh pengisian struk transaksi, sebanyak 31 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 32.6%, sebanyak 55 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 57.9%, sebanyak 9 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 9.5%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 402 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 84.6% dari yang di harapkan 100%.
- d. Pertanyaan keempat: Pegawai bank selalu berpakaian rapi dan sopan sesuai dengan seragam bank (memakai hijab untuk wanita),

sebanyak 38 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 40%, sebanyak 53 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 55.8%, sebanyak 4 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 4.2%, dan tidak ada responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 414 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 87.2% dari yang di harapkan 100%

- e. Pertanyaan kelima: Pegawai memberikan suasana ruangan yang wangi dan AC selalu menyala, 17 responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase 17.9%, sebanyak 64 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 67.4%, sebanyak 12 responden menjawab kurang setuju dengan nilai persentase 12.6%, sebanyak 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai persentase 2.1%, dan tidak ada responden menjawab sangat tidak setuju. Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata 381 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 80.2% dari yang di harapkan 100%.

Pada tabel 4.19 diatas tanggapan responden dari lima item pertanyaan terhadap indikator Bukti fisik (*Tangibles*), berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 395.8 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 83.3% dari yang di harapkan 100%.

Pada penjelasan di atas kepuasan mahasiswa Fakultas tarbiyah & Keguruan dari semua keenam indikator, berdasarkan data yang di peroleh dari 95 responden maka rata-rata skor 393.5 terletak pada daerah sangat setuju dan tingkat persetujuan pada 82.8% dari yang di harapkan 100%.

#### **D. Analisis Pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Kantor Kas UIN Raden Intan**

##### **1. Tentang Bank Syari'ah Mandiri Kantor Kas UIN Raden Intan**

###### **a. Visi**

Untuk Nasabah BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

Untuk Pegawai BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

Untuk Investor Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.<sup>78</sup>

###### **b. Misi**

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

---

<sup>78</sup> Bank Syari'ah Mandiri" (on-Line), tersedia di:  
<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (03 Januari 2018)

- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.<sup>79</sup>

c. Budaya Perusahaan

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*. *BSM Shared Values* tersebut adalah *ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus)*.<sup>80</sup>

- 1) **Excellence:** Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik
- 2) **Teamwork:** Aktif, bersinergi untuk sukses bersama
- 3) **Humanity:** Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri
- 4) **Integrity:** Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab
- 5) **Customer Focus:** Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan

---

<sup>79</sup> *Ibid.*,

<sup>80</sup> *Ibid.*,

## 2. Fasilitas

Berdasarkan hasil yang telah di peroleh dari observasi yang telah dilakukan, Berikut fasilitas yang di miliki Bank Syari'ah Mandiri Kantor Kas UIN Raden Intan:

**Tabel 4.20**  
**Fasilitas Bank Syari'ah Mandiri**

<b>Fasilitas Bank BSM</b>	<b>Jumlah</b>
<i>AC / Air Conditioner</i>	2
Kursi	22
Kotak Saran	-
Personal Komputer	2
Contoh Penulisan Transaksi	1
Informasi Tatacara Pembayaran SPP	2
Mesin Hitung Uang	1
Area Parkir	1
Pewangi Ruangan	2
Nomor Antrian	-
Teller	2
CCTV	-
Satpam ( <i>Scurity</i> )	1
TV / LCD	-
ATM	1

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Pada tabel 4.20 di atas, dapat dilihat jenis dan jumlah fasilitas yang di miliki Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan dengan penjelasan lebih lengkap sebagai berikut:

- Fasilitas AC (*Air Conditioner*): berjumlah 2 dengan kondisi selalu hidup selama jam operasional.
- Fasilitas kursi tunggu: berjumlah 22 buah dengan desain berbentuk full busa.
- Fasilitas Komputer: berjumlah 2 unit yang dapat di fungsikan setiap saat.

- d. Fasilitas contoh penulisan transaksi: berjumlah 1 di lengkapi contoh semua transaksi.
- e. Fasilitas informasi tata cara pembayaran SPP: berjumlah 2 dengan 1 buah berbentuk kertas / pengumuman di dinding dan 1 pada benner.
- f. Fasilitas mesin hitung uang: berjumlah 1 berada di ruangan teller
- g. Fasilitas area parkir: berjumlah 1 dapat menampung kendaraan roda dua dengan jumlah  $\pm 50$ .
- h. Fasilitas pewangi ruangan: berjumlah 2 berada di samping AC ruangan.
- i. Fasilitas nomor antrian: tidak memiliki mesin / nomor antrian.
- j. Teller: berjumlah 1 teller standby di kantor kas dan penambahan 1 karyawan untuk membantu.
- k. Satpam (*Scurity*): berjumlah 1 yang mana dapat membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi di kantor kas dan menjaga keamanan bank.
- l. Fasilitas ATM: berjumlah 1 dimana letak ATM berada di gedung rektorat UIN Raden Intan.

### **3. Langkah-Langkah Pembayaran SPP**

Pembayaran SPP dapat dilakukan di seluruh Bank BRI seluruh indonesia, ATM, EDC, dan Internet Banking dengan langkah-langkah sebagai berikut:



a. Melalui Teller Bank

- 1) Langkah pertama siapkan slip / struk transaksi yang telah disediakan oleh satpam (*Scurity*).
- 2) langkah kedua isi slip / struk transaksi dengan menuliskan nama, NPM serta jurusan mahasiswa yang bersangkutan.
- 3) Melakukan transaksi dengan teller dan fotocopy slip tanda bukti untuk tanda bukti pada akademik kampus.

b. Melalui ATM BSM dan ATM Bersama

Setelah memasukan password langkah pertama pilih MENU UTAMA › PEMINDAHBUKUAN › BANK SYARIAH MANDIRI › isi jumlah nominal › nomor rekening yang dituju (3 digit kode BPI (900), + kode institusi (9009) + NPM) dan setelah selesai cocokan nama dan fotocopy struk.

c. Melalui EDC (Electronic Data capture)

Langkah pertama masuk ke menu MINI ATM › PEMINDAHBUKUAN › BANK SYARIAH MANDIRI › isi jumlah nominal › nomor rekening yang dituju 3 digit kode BPI (900), + kode institusi (9009) + NPM) dan setelah selesai cocokan nama dan fotocopy struk.

## **E. Analisis Pelayanan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan**

### **1. Tentang Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan**

#### **a. Visi**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.<sup>81</sup>

#### **b. Misi**

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.<sup>82</sup>

Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang sangat baik.

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).<sup>83</sup>

### **2. Fasilitas**

Berdasarkan hasil data yang telah di peroleh, Berikut fasilitas yang di miliki Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas UIN Raden Intan:

---

<sup>81</sup> BRIagro, (on-Line), tersedia di: <http://www.briagro.co.id/id/aboutus/visionmission> (03-Januari 2018).

<sup>82</sup> *Ibid.*,

<sup>83</sup> *Ibid.*,

**Tabel 4.21**  
**Fasilitas Bank BRI**

<b>Fasilitas Bank BRI</b>	<b>Jumlah</b>
AC	1
Kursi	15
Kotak Saran	1
Personal Komputer	2
Contoh Penulisan Transaksi	1
Informasi Tatacara Pembayaran SPP	2
Mesin Hitung Uang	1
Area Parkir	2
Pewangi Ruangan	1
Nomor Antrian	-
Printer	2
Teller	1
CCTV	2
Satpam ( <i>Scurity</i> )	1
TV / LCD	1
ATM	2

*Sumber: Data Primer diolah januari 2018*

Pada tabel 4.21 di atas, dapat dilihat jenis dan jumlah fasilitas yang dimiliki Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan dengan penjelasan lebih lengkap sebagai berikut:

- a. Fasilitas AC (*Air Conditioner*): berjumlah 1 dengan kondisi selalu hidup selama jam operasional.
- b. Fasilitas kursi tunggu: berjumlah 15 buah dengan desain berbentuk busa dan besi, dan 30 kursi milik perputakaan yang dapat di gunakan oleh mahasiswa untuk menunggu antrian.
- c. Fasilitas kotak saran: berjumlah 1 buah terletak di samping struk transaksi.
- d. Fasilitas Komputer: berjumlah 2 dimana 1 di gunakan teller melakukan transaksi dan 1 di gunakan Costumer Service.

- e. Fasilitas contoh penulisan transaksi: berjumlah 1 dengan hanya mencantumkan contoh pembyaran SPP.
- f. Fasilitas informasi tata cara pembayaran SPP: berjumlah 2 dengan 1 buah berbentuk kertas / pengumuman di dinding dan 1 pada TV/LCD.
- g. Fasilitas mesin hitung uang: berjumlah 1 berada di dalam ruangan teller.
- h. Fasilitas area parkir: berjumlah 2 bersamaan dengan fasilitas parkir perpustakaan dan dapat menampung kendaraan roda dua dengan jumlah  $\pm 100$ .
- i. Fasilitas pewangi ruangan: berjumlah 1 berada di samping AC ruangan.
- j. Fasilitas mesin nomor antrian: bank BRI kantor kas tidak memiliki mesin nomor antrian namun sudah di sediakan oleh satpam (*Scurity*) nomor antrian pada saat mahasiswa ingin melakukan transaksi.
- k. Fasilitas printer: berjumlah 2 dimana 1 di gunakan teller melakukan transaksi dan 1 di gunakan Costumer Service.
- l. Teller: berjumlah 1 teller standby di kantor kas dan penambahan 1 teller saat keramaian berupa 1 unit BUS.
- m. Fasilitas CCTV: berjumlah 2 yang akan menjaga keamanan saat berada di kantor kas.
- n. Satpam (*Scurity*): berjumlah 1 yang mana dapat membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi di kantor kas.

- o. Fasilitas TV/LCD: berjumlah 1 yang di gunakan sebagai pemberitahuan informasi produk perbankan.
- p. Fasilitas ATM: berjumlah 2 dimana 1 bersampingan dengan kantor kas dan 1 berada di gedung rektorat.

### **3. Langkah-Langkah Pembayaran SPP**

Pembayaran SPP dapat dilakukan di seluruh Bank BRI seluruh indonesia, ATM, EDC, dan Internet Banking dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### **a. Melalui Teller Bank**

- 4) Langkah pertama siapkan slip / struk transaksi yang telah di sediakan oleh satpam (*Scurity*).
- 5) langkah kedua isi slip / struk transaksi dengan menuliskan nama, NPM dan kode instansi (70162 untuk UIN Raden Intan).
- 6) Melakukan transaksi dengan teller dan fotocopy slip tanda bukti untuk tanda bukti pada akademik kampus.

#### **b. Melalui ATM BRI**

Setelah memasukan pasword langkah pertama pilih menu TRANSAKSI LAIN › PEMBAYARAN › LAINNYA › BRIVA › ketik kode instansi (07162 untuk UIN Raden Intan ) dan NPM Mahasiswa dan setelah selesai cocokan nama dan fotocopy struk.

#### **c. Melalui EDC (Electronic Data capture)**

Langkah pertama masuk ke menu MINI ATM › PEMBAYARAN › BRIVA › ketik kode instansi (07162 untuk UIN

Raden Intan) dan NPM Mahasiswa dan setelah selesai cocokan nama dan fotocopy struk.

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Normalitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikasinya. Jika signifikan  $>0.05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $<0.05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

Uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*.

Adapun hasil output perhitungan uji normalitas Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Normalitas Sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Z Test</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	85
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0.826
<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0.503

*Sumber : Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan tabel 3.26 diatas dapat di dapatkan nilai signifikan pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.503 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan data pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam berdistribusi normal.

Adapun hasil output perhitungan uji normalitas Fakultas Tarbiyah & Keguruan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.23**

### Hasil Uji Normalitas Sampel Fakultas Tarbiyah & Keguruan

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Z Test</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	95
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0.997
<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0.273

*Sumber : Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan tabel 3.27 diatas dapat di dapatkan nilai signifkat pada baris *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0.273 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan data pada Fakultas Tarbiyah & Keguruan berdistribusi normal.

## 2. Uji Homogenitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang di uji Homogen atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifkasinya. Jika signifikan  $>0.05$  maka homogen dan sebaliknya jika signifikan  $<0.05$  maka variabel tidak homogen.

Adapun hasil output perhitungan uji homogenitas antara Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Homogenitas**

<b>Homogenitas <i>varians</i></b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Kesimpulan</b>
0.534	0.05	Homogen

*Sumber : Data Primer diolah januari 2018*

Berdasarkan tabel 3.28 diatas dapat diketahui bahwa kedua sampel Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan memiliki nilai Signifikansi (Sig) Homogen-*Varians* 0.534, maka

berdasarkan hasil tersebut  $0.534 > 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel yang di uji adalah homogen.

### G. Uji Hipotesis

Uji parameter rata-rata Jika signifikan  $>0.05$  maka terdapat persamaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan kepuasan Fakultas Tarbiyah & keguruan dan sebaliknya jika signifikan  $<0.05$  maka terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan kepuasan Fakultas Tarbiyah & keguruan, dan di peroleh tabel dengan  $df=n-2$  atau  $180-2= 178$  dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0.05) hasil diperoleh tabel sebesar 1.973. berdasarkan hasil perhitungan SPSS 17.0 maka dipeoleh nilai *Sig. (2-tailed)* sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.25**  
**Hasil Pengujian Uji-T Sampel Bebas**

<b>Hasil Pengujian Uji-T Sampel Bebas Berdasarkan Indikator</b>				
<b>Indikator</b>	<b>Mean FEBI</b>	<b>Mean Tarbiyah</b>	<b>t<sub>hitung</sub></b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
Kepatuhan Syari'ah ( <i>Syari'ah compliance</i> )	20.741	20.642	0.338	$0.736/2= \mathbf{0.368}$
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	15.317	16.526	-4.477	$0.000/2= \mathbf{0.00}$
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	19.247	21.052	-5.437	$0.000/2= \mathbf{0.00}$
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	20.082	20.905	-2.609	$0.010/2= \mathbf{0.05}$
Perhatian ( <i>Empathy</i> )	24.141	25.126	-2.316	$0.034/2= \mathbf{0.00}$
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	21.223	20.821	1.301	$0.195/2= \mathbf{0.097}$
<b>Hasil Pengujian Uji-T Sampel Bebas Secara Keseluruhan</b>				
<b>Mean FEBI</b>				<b>120.752</b>
<b>Mean Tarbiyah</b>				<b>125.073</b>
<b>t<sub>hitung</sub></b>				<b>-3.674</b>
<b>Sig. (2-tailed)</b>				<b><math>0.000/2= \mathbf{0}</math></b>

Sumber : Data Primer diolah januari 2018



Berdasarkan tabel 4.29 diatas dapat diketahui bahwa:

3. Pada indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 20.741 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 20.642. maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih tinggi dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} 0.338 < t_{tabel} 1.973$  dan nilai signifikasi. (*2-tailed*)  $0.736/2 = 0.368 > 0.05$  maka  $H_0$  Di tolak atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.
4. Pada indikator Keandalan (*Reliability*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 15.317 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 16.526. maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -4.477 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikasi. (*2-tailed*)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka  $H_0$  Di Terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.

5. Pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 19.247 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 21.052. maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -5.437 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikasi.(2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka  $H_0$  Di Terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.
6. Pada indikator Jaminan (*Assurance*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 20.082 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 20.905. maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -2.609 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikasi.(2-tailed)  $0.010/2 = 0.05 = 0.05$  maka  $H_0$  Di Terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.
7. Pada indikator Perhatian (*Empathy*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 24.141 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 25.905. maka secara deskriptif

kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -2.316 > t_{tabel} -1.974$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.034/2 = 0.00 < 0.05$  maka  $H_0$  Di terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.

8. Pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 21.223 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 20.821. maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih tinggi dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} 1.301 < t_{tabel} 1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.195/2 = 0.097 > 0.05$  maka  $H_0$  Di tolak atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.

Secara keseluruhan terlihat rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 120.752 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 125.073. maka secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -3.674 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka  $H_0$  Di terima atau ada

perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan.

## **H. Pembahasan**

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam angkatan 2014 terhadap pelayanan pembayaran sumbangan pembinaan pendidikan pada Bank Mandiri Syari'ah Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung, tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan angkatan 2014 terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Lampung dan untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam angkatan 2014 Pada Bank Syari'ah Mandiri dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan Terhadap Pelayanan pembayaran Sumbangan Pembinaan pendidikan.

### **1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Mandiri Syari'ah Kantor Kas UIN Raden Intan**

Melalui kuesioner yang telah sebar oleh peneliti dan menggunakan perhitungan *Skala Likert* di peroleh nilai rata-rata sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*) di peroleh nilai

rata-rata 348 dengan tingkat kepuasan 81.9% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan pegawai bank tidak menipu mahasiswa atau meminta biaya tambahan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 86.3%, di lanjutkan pegawai bank menunjukan rendah hati diperoleh nilai 85.6%, pegawai bank bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan diperoleh nilai 81.4%, pegawai bank menepati janji yang di berikan kepada mahasiswa diperoleh nilai 79%, dan pegawai bank berperilaku jujur memberikan informasi diperoleh nilai 77.6%.

- b. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada indikator Kehandalan (*Reliability*) diperoleh nilai rata-rata 325 dengan tingkat kepuasan 76.6% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian setuju. diaman pertanyaan Data tertukar dan data tidak tervalidasi dapat di selesaikan oleh pegawai bank mendapatkan nilai tertinggi yaitu 81.2%, di lanjutkan pegawai bank mampu melayani complain mahasiswa diperoleh nilai 78.8%, pegawai (*security*) bank sigap membantu mahasiswa diperoleh nilai 76.7% dan Pegawai bank cepat dalam melakukan transaksi diperoleh nilai 69.6%.
- c. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada indikator Daya Tanggap (*Responsiviness*) di peroleh nilai rata-rata 327 dengan tingkat kepuasan 77% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian setuju. Dimana pertanyaan Pembayaran

SPP dapat dilakukan di luar kota mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85.2%, di lanjutkan Area parkir yang memadai diperoleh nilai 77.9%, Pegawai Bank membuka dan menutup pelayanan sesuai jam yang di tentukan manajemen bank. Diperoleh nilai 76.9%, Pegawai bank merespon / mendengar kritik dan saran mahasiswa diperoleh nilai 76%, dan Pegawai bank menyediakan teller tambahan dilokasi diperoleh nilai 68.9%.

- d. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada indikator Jaminan (*Assurance*) di peroleh nilai rata-rata 341 dengan tingkat kepuasan 80.3% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Data pembayaran SPP selalu tervalidasi dengan siakad mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85.9%, di lanjutkan Pegawai Bank memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa membedakan status diperoleh nilai 85.4%, Pegawai bank memberikan Keamanan selama berada di Bank diperoleh nilai 83.7%, Pegawai bank memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa diperoleh nilai 77.6% dan Pegawai bank melayani sesuai urutan/nomor antirian kedatangan diperoleh nilai 68.9%.
- e. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada indikator Perhatian (*Empathy*) di peroleh nilai rata-rata 342 dengan tingkat kepuasan 80.4% dari yang di harapkan 100% atau berada

pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertannyaan Pegawai bank tidak berlaku kasar kepada mahasiswa mendapatkan nilai tertinggi yaitu 85.9%, dilanjutkan Pegawai bank memberikan informasi tata cara pembayaran SPP mudah di pahami diperoleh nilai 82.1%, Pegawai bank (*security*) membantu membukakan pintu pada saat mahasiswa keluar / masuk bank diperoleh nilai 81.6%, Pegawai bank bertanya tentang keperluan mahasiswa diperoleh nilai 81.2%, Pegawai bank selalu mengucapkan salam (*Assalamualaikum*) diperoleh nilai 79.8% dan Pegawai bank selalu memberikan senyum diperoleh nilai 72.2%

- f. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) di peroleh nilai rata-rata 361 dengan tingkat kepuasan 84.9% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Pegawai bank selalu berpakaian sopan dan rapi sesuai dengan seragam bank (memakai jilbab bagi wanita) memperoleh nilai tertinggi yaitu 88.9% dilanjutkan Pegawai bank memberikan Suasana ruangan yang wangi dan AC menyala diperoleh nilai 86.8%, Pegawai bank menyediakan contoh pengisian struk transaksi diperoleh nilai 86.8%, Pegawai bank selalu menjaga kebersihan kantor diperoleh nilai 85.2 dan Fasilitas ruang tunggu tersedia dengan kursi duduk yang cukup dan nyaman diperoleh nilai 76.7%.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam angkatan 2014 di peroleh nilai rata-rata 340 dengan tingkat kepuasan 80.0% atau berada pada daerah penilaian setuju dari yang di harapkan 100%..

## **2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan**

Melalui kuesioner yang telah sebar oleh peneliti dan menggunakan perhitungan *Skala Likert* di peroleh nilai rata-rata sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*) di peroleh nilai rata-rata 389 dengan tingkat kepuasan 82.1% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Pegawai bank tidak menipu mahasiswa/meminta biaya tambahan memperoleh nilai tertinggi yaitu 84.8%, di lanjutkan Pegawai bank menunjukan renda hati diperoleh nilai 83.8%, Pegawai bank berperilaku jujur memberikan informasi diperoleh nilai 83.2%, Pegawai bank bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan 82.5%, dan Pegawai bank menepati janji yang di berikan kepada mahasiswa diperoleh nilai 78.9%.
- b. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada indikator Kehandalan (*Reliability*) di peroleh nilai rata-rata 392.5 dengan tingkat kepuasan 82.6% dari yang di harapkan 100% atau



berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Pegawai bank mampu melayani complain mahasiswa memperoleh nilai 87.2%, di lanjutkan Pegawai (security) bank sigap membantu mahasiswa diperoleh nilai 84.6%, data tertukar dan data tidak tervalidasi dapat di selesaikan oleh karyawan diperoleh nilai 82.6%, dan Pegawai bank cepat dalam melakukan transaksi diperoleh nilai 78.5%.

- c. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan Islam pada indikator Daya Tanggap (*Responsiviness*) di peroleh nilai rata-rata 400 dengan tingkat kepuasan 84.2% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Pegawai Bank membuka dan menutup pelayanan sesuai jam yang di tentukan manajemen bank memperoleh nilai tertinggi yaitu 85.9%, selanjutnya Pegawai bank merespon / mendengar kritik dan saran mahasiswa diperoleh 85.7%, Pegawai bank menyediakan teller tambahan dilokasi diperoleh nilai 85.7%, Pembayaran SPP dapat dilakukan di luar kota diperoleh nilai 83.8% dan Area parkir yang memadai diperoleh nilai 80%.
- d. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada indikator Jaminan (*Assurance*) di peroleh nilai rata-rata 397.2 dengan tingkat kepuasan 83.6% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana Pegawai Bank memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa tanpa

membeda-bedakan status memperoleh nilai tertinggi yaitu 86.7%, selanjutnya Pegawai bank melayani sesuai urutan/nomor antirian kedatangan diperoleh nilai 86.1%, Data pembayaran SPP selalu tervalidasi dengan siakad diperoleh nilai 83.2%, Pegawai bank memberikan Keamanan selama berada di Bank diperoleh nilai 82.9%, dan Pegawai bank memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa diperoleh 79.2%.

- e. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada indikator Perhatian (*Empathy*) di peroleh nilai rata-rata 395.3 dengan tingkat kepuasan 83.2% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan Pegawai bank bertanya tentang keperluan mahasiswa memperoleh nilai tertinggi yaitu 87.6% selanjutnya Pegawai bank tidak berlaku kasar kepada mahasiswa diperoleh nilai 86.1%, Pegawai bank memberikan informasi tata cara pembayaran SPP mudah di pahami diperoleh nilai 84.8%, Pegawai bank selalu memberikan senyum 83.8%, Pegawai bank (*security*) membantu membukakan pintu pada saat mahasiswa keluar / masuk bank diperoleh nilai 80% dan Pegawai bank selalu mengucapkan salam (*Assalamualaikum*) diperoleh nilai 76.6%.
- f. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan Islam pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) di peroleh nilai rata-rata 395.8 dengan tingkat kepuasan 83.3% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju. Dimana pertanyaan

Pegawai bank selalu berpakaian sopan dan rapi sesuai dengan seragam bank (memakai jilbab bagi wanita) memperoleh nilai tertinggi yaitu 87.2%, selanjutnya Pegawai bank selalu menjaga kebersihan kantor diperoleh nilai 86.1%, Pegawai bank menyediakan contoh pengisian struk transaksi diperoleh nilai 84.6%, Pegawai bank memberikan Suasana ruangan yang wangi dan AC menyala diperoleh nilai 80.2% dan Fasilitas ruang tunggu tersedia dengan kursi duduk yang cukup dan nyaman diperoleh nilai 78.5%.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan angkatan 2014 di peroleh nilai rata-rata 393.5 dengan tingkat kepuasan 82.8% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju dari yang di harapkan 100%.

### **3. Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan Terhadap Pelayanan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) Pada Bank Syari'ah Mandiri Dengan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan**

#### **a. Indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*)**

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 Pada indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*) terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 20.741 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 20.642, secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis

Islam lebih tinggi dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} 0.338 < t_{tabel} 1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.736/2 = 0.368 > 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di tolak atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Dari hasil di atas, bank mandiri syariah dan bank BRI tidak terdapa perbedaan, dimana hal ini tidak terlepas dari budaya perusahaan yang di terapkan oleh Bank syari'ah Mandiri yaitu Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri, jujur, taat, amanah, bertanggung jawab, dan visi misi yang dimiliki Bank BRI yaitu Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik, dimana budaya perusahaan dan visi misi yang dimiliki kedua bank yang ada saat ini dapat membantu dan saling berkaitan dengan indikator Kepatuhan Syari'ah (*Syari'ah compliance*). Lena Sari mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan berpendapat tentang Syari'ah compliance pada bank BRI:

*“Rendah hati, Jujur dalam informasi, tidak menipu pada bank BRI selama saya melakukan pembayaran di sini, saya menilai 100% untuk BRI, dan juga memiliki satpam yang ramah”*<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup> Leni Sari, Wawancara dengan Mahasiswa Tarbiyah, Bandar Lampung ,03 Januari 2018.

Begitu juga dengan Danu Anuari mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam berpendapat bahwa:

*“Bank BSM dalam penilaian pembayaran UKT selalu jujur dalam informasi, tidak menipu, dan tidak ada janji yang berikan, namun terdapat satpam yang kurang bersahabat”.*<sup>85</sup>

b. Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 Pada indikator Kehandalan (*Reliability*) terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 15.317 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 16.526. hal ini berarti secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -4.477 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di Terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Perbedaan diatas di dukung dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan oleh peneliti, perbedaan dapat dilihat dimana tidak terlepas dari kurang maksimalnya kinerja teller tambahan yang ada pada bank syariah mandiri, dimana teller tambahan ini tidak

---

<sup>85</sup> Danu Anuari, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

melakukan transaksi namun hanya membantu memanggil dan mengecek uang dan struk transaksi.

Danu Anuari Salah satu mahasiswa yang baru saja selesai melakukan pembayaran di bank syariah mandiri Kantor Kas mengatakan:

*“menurut saya transaksi di bank manapun waktu yang di perlukan sama saja, tetapi Bank BSM memiliki transaksi yang rumit, kerja dua kali dan memakan waktu yang lama. Mengumpulkan struk transaksi, menunggu di panggil untuk menyerahkan uang, menunggu transaksi selesai menggunakan waktu setidaknya 2 jam lebih, tidak ada nomor antrian tidak ada kepastian kapan selesai transaksi saya”<sup>86</sup>*

Perbedaan juga dapat dilihat pada sistem antrian yang di gunakan oleh pegawai bank syari’ah mandiri, pegawai bank syari’ah mandiri tidak menggunakan nomor antrian seperti bank BRI yang mana berakibat penumpukan pada mahasiswa dan yang datang pertama akan terlayani terakhir dan yang terakhir datang akan terlayani duluan, dan tidak tersedia ATM di tempat yang membuat mahasiswa kebingungan mencari bantuan pembayaran SPP melalui ATM.

c. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 Pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 19.247 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 21.052. hal ini

---

<sup>86</sup> Danu Anuari, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

berarti secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -5.437 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di Terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Perbedaan diatas didukung dengan hasil observasi dan wawancara yang di lakukan oleh peneliti. Pertama yaitu pada teller bank, bank syariah mandiri dan Bank BRI sama-sama memiliki 1 teller dan 1 teller bantuan namun bank BRI lebih dapat di rasakan mahasiswa dengan kehadiran teller BUS, kotak saran yang berdampingan dengan penulisan struk transaksi namun untuk bank syariah mandiri tidak memiliki kotak saran, area parkir bank BRI lebih memadai dari pada bank syariah mandiri yang bersamaan dengan perpustakaan, dan bank syariah mandiri hampir setiap hari membuka jam operasional telat atau sering menutup lebih dulu di karenakan penumpukan pembayaran karena tidak adanya sistem nomor antrian atau dan ada kepastian mahasiswa akan waktu selesainya transaksi. Eriska Nur Oktabriani mahasiswa Ekonomi Syari'ah mengatakan:

*“Saya dari pagi menunggu tetapi jam operasional tidak buka tepat waktu, pegawai bank biasanya membuka jam operasional jam telat membuka hingga 1 jam”.*<sup>87</sup>

d. Indikator Jaminan (*Assurance*)

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 Pada indikator Jaminan (*Assurance*) terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 20.082 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 20.905. hal ini berarti secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -2.609 < t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikansi. (*2-tailed*)  $0.010/2 = 0.05 = 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di Terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syariah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Perbedaan diatas didukung dengan hasil observasi dan wawancara yang di lakukan oleh peneliti, Pada pertanyaan pembayaran dapat di lakukan luar kota menurut bapak DRS. Martin Kasubag data dan Informasi Akademik:

*“ada terjadi tidak tervalidasi namun hanya sedikit mahasiswa yang mengalami seperti itu yang melakukan pembayaran di BRI, hal*

---

<sup>87</sup> Eriska Nur Oktabriani, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.



*ini terjadi karena mahasiswa membayar di luar kota yang tidak memahami proses pembayaran SPP”<sup>88</sup>*

Dari hasil wawancara di atas dapat di kesimpulan bahwa hanya sedikit mahasiswa yang merasakan tidak tervalidasi, itu terjadi pada bank BRI. Perbedaan juga dapat di lihat pada bank syariah mandiri memiliki 1 satpam (*Scurity*) begitu juga dengan bank BRI namun Bank BRI memiliki 2 CCTV yang tidak di miliki oleh bank syariah mandiri dimana dapat lebih memberikan keamanan dan tidak tersedianya nomor antrian untuk bank syariah mandiri.

e. Indikator Perhatian (*Empathy*)

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 Pada indikator Perhatian (*Empathy*) terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 24.141 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 25.905. hal ini berarti secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -2.316 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikasi.(*2-tailed*)  $0.034/2 = 0.00 < 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari’ah dan Fakultas Tarbiyah &

---

<sup>88</sup> DRS. Martin, Wawancara dengan Kasubag Data dan Informasi Akademik, Bandar Lampung, 04 Januari 2018.

Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Perbedaan diatas didukung dengan hasil observasi dan wawancara yang di lakukan oleh peneliti, Perbedaan dapat dilihat pada satpam bank, dimana satpam bank BRI lebih berperilaku ramah dan membantu mahasiswa. Menurut Rifkaah Nailatur Rahmah mahasiswa Perbankan Syari'ah yang baru saja menyelesaikan pembayaran di bank syariah mandiri mengatakan

*“saya sering melakukan transaksi di sini, biasanya satpam selalu mengucapkan salam dan bertanya keperluan kita, tetapi pada saat keramaian seperti pembayaran SPP pegawai mungkin tidak sempat mengucap salam di karenakan banyaknya mahasiswa melakukan transaksi, tetapi pada saat pembayaran SPP satpam Bank BSM terkadang berlaku sedikit kasar saat mahasiswa sulit memahami tatacara pembayaran atau hal lainnya”.*<sup>89</sup>

Wawancara kepada Aris Munandar mahasiswa Tarbiyah & Keguruan yang baru saja menyelesaikan pembayaran di bank BRI mengatakan:

*“Pegawai Bank BRI jarang mengucapkan salam bahkan saya tidak pernah merasakan itu, tetapi untuk satpam selalu ramah dan menanyakan keperluan mahasiswa dan apa yang dapat di bantu olehnya”.*<sup>90</sup>

Perbedaan lainnya dapat di lihat pada pelayanan yang di berikan satpam, dimana mahasiswa yang melakukan pembayaran UKT di bank BRI mendapatkan bantuan langsung dari satpam (*Scurity*) yang melakukan pembayaran melalui ATM, ini di karenakan posisi ATM

---

<sup>89</sup> Rifkaah Nailatur Rahmah, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

<sup>90</sup> Aris Munandar, Wawancara dengan Mahasiswa Tarbiyah, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

bank BRI tidak berjauhan dari kantor kas bank BRI. Tetapi bank syariah mandiri dan bank BRI sama-sama memberikan informasi tata cara pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) melalui kertas yang di bagikan ke mahasiswa, terdapat informasi melalui benner bagi bank syariah mandiri.

f. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 Pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 21.223 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 20.821. hal ini berarti secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih tinggi dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} 1.301 < t_{tabel} 1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.195/2 = 0.097 > 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di tolak atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Perbedaan diatas didukung dengan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti, hal ini bisa di lihat kedua bank memiliki contoh pengisian struk transaksi namun bank syariah mandiri lebih lengkap dengan jenis transaksi yang lain, para pegawai sama-sama

berpakaian sopan dan menutup aurat, memiliki 2 AC dan Pewangi ruangan bagi bank syariah mandiri lebih banyak 1 unit dari bank BRI, dan kursi tunggu yang lebih banyak nyaman bagi bank syariah mandiri yaitu dengan 22 kursi dan berbalut busa berbeda dengan bank BRI berjumlah 15 kursi, namun bank BRI dapat di bantu dengan ruang tunggu yang di miliki perpustakaan.

Hasil secara keseluruhan pengujian Independent Samples t test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0 terlihat Mean / rata-rata kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam 120.752 dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan sebesar 125.073. hasil ini berarti secara deskriptif kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam lebih rendah dari pada kepuasan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, dan diperoleh  $t_{hitung} -3.674 > t_{tabel} -1.973$  dan nilai signifikansi.(2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka dapat di simpulkan bahwa  $H_0$  Di terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Perbedaan diatas di dukung dengan hasil wawancara dengan bapak DRS. Martin Kasubag data dan Informasi Akademik:

*“Bank BRI dalam bekerja sama dengan kampus UIN raden Intan lebih banyak memberikan manfaat kepada kampus khususnya Comporate*

*Social Responsibility (CSR) kepada kampus, hal ini juga dikarenakan bank BRI milik negara, dan gaji para pegawai melalui bank BRI”.*<sup>91</sup>

Perbedaan diatas juga dukung banyaknya jumlah mahasiswa yang memiliki rekening bank BRI dari 190 responden, 87 mahasiswa memiliki rekening BRI Aktif dan 24 mahasiswa memiliki Rekening Bank Syari’ah Mandiri Aktif dan sisahnya tidak memiliki rekening atau rekening bank lain. dimana secara tidak langsung mahasiswa lebih tertarik menggunakan jasa Bank BRI di bandingkan bank Syari’ah Mandiri.

---

<sup>91</sup> DRS. Martin, Wawancara dengan Kasubag Data dan Informasi Akademik, Bandar Lampung, 04 Januari 2018.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perbandingan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada Bank Mandiri Syari'ah dan Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan, dapat diambil kesimpulan:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam angkatan 2014 di peroleh nilai rata-rata 340 dengan tingkat kepuasan 80.0% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian setuju.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah & Keguruan angkatan 2014 di peroleh nilai rata-rata 393.5 dengan tingkat kepuasan 82.8% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju.
3. Hasil uji Independent Samples t Test diperoleh  $t_{hitung} -3.674 > t_{tabel} 1.974$  dan nilai signifikasi.(2-tailed)  $0.000/2 = 0.00 < 0.05$  maka  $H_0$  Di terima atau ada perbedaan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam pada Bank Mandiri Syari'ah dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan pada Bank BRI Kantor Kas UIN Raden Intan terhadap pelayanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hasil ini juga dukung banyaknya jumlah mahasiswa yang memiliki rekening bank BRI dari 190 responden, 87 mahasiswa memiliki rekening BRI Aktif dan 24 mahasiswa memiliki Rekening Bank Syari'ah Mandiri Aktif dan sisahnya tidak memiliki rekening atau rekening bank lain.

## B. Saran

Saran-saran yang dapat di berikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan hasil ini di harapkan dapat menjadi bahan teguran / complain kepada bank agar meningkatkan kualitas pelayanan dimana terdapat penilaian pada pertanyaan di setiap indikator kurang memuaskan dari mahasiswa.
2. Bagi Bank Syari'ah Mandiri Diketahui pada indiktor kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dari Bank BRI, di harapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih pada sistem antrian dan teller dapat lebih mempercepat kinerja transaksi agar tidak terjadi penumpukan mahasiswa, dan lebih mensosialisasikan tata cara pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) agar tidak terjadi penumpukan di Kantor Kas.
3. Bagi Bank BRI di ketahui pelayanan pembayaran SPP seluruh indikator mendapatkan tingkat kepuasan di daerah sangat setuju, diharapkan agar karyawan bank dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pada saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan lebih mensosialisasikan tata cara pembayaran SPP agar tidak terjadi penumpukan di Kantor Kas.

4. Bagi mahasiswa diharapkan agar lebih memahami dan mengetahui tata cara pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada bank lain atau melalui ATM agar tidak ketergantungan pada bank kantor kas yang hanya memiliki 1 teller yang mana mengakibatkan penumpukan dan waktu lebih lama.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengidentifikasi indikator-indikator lainnya yang dapat membandingkan antara kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam dan Fakultas Tarbiyah & Keguruan, hal ini untuk melengkapi dan menyempurnakan penelitian sebelumnya, sehingga dapat diambil kesimpulan tentang apa yang sebenarnya yang dapat dari kepuasan mahasiswa.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004.

Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Ed.Pertama. Jakarta: Kencana, 2009.

Ascarya, *Akad dan produk bank syari'ah*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

\_\_\_\_\_, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

Hasibuan, *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Ekonosia, 2004.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan bank*. Jakarta: PT gramedia Pustaka Utama, 2014.

Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press, 2009.

Kadir, *Statistika Terapan (Konsep, contoh dan analisis data dengan SPSS/lisrel dalam penelitian)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.

*Kamus Besar Bahasa Indoneia*, (KBBI V1.3 Offline).

Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.

M.Syafe'I Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Philip Kotler dan Kevin Lane Ketller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13vjilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Rusdarti Kusmuriyanto, *Ekonomi Fenomena Sekitar Kita*. Solo: Platinum, 2008.

*Pedoman Penulisan karya Ilmiah Mahasiswa*. Lampung: Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016.

Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

\_\_\_\_\_, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian (suatu pendekatan praktik)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.

Suharno, Ana Retno Ningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Balai Pustaka, 2014.

#### **Undang-Undang:**

Undang-Undang Perbankan N0. 10 Tahun 1998.

Undang-Undang Perbankan No. 3 Tahun 2004.

#### **On-Line Information Via internet:**

Bank Syari'ah Mandiri" (On-Line), tersedia di:  
<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (03 Januari 2018).

BRIagro, (On-Line), tersedia di:  
<http://www.briagro.co.id/id/aboutus/visionmission> (03 Januari 2018).

#### **Skripsi / Jurnal:**

Ahmad Abdillah Reza. *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam ( studi pada bank Syari'ah Mandiri Paymen point UIN Raden Intan Lampung ).* UIN Raden Intan Lampung. Skripsi S1, 2017.

Dinia Hidayati. *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Dan Bank BCA*. Universitas Sumatera Utara. Skripsi S1, 2014.

- Eny Rachmawati. *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus pada Pegadaian Syari'ah Ksukimanegara dan Pegadaian (Konvensional) Cabang Lempuyangan Tahun 2006)*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi S1, 2007.
- Gusti Ayu Yuliani Purnamasari. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah Periode 2010-2014*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol 15. No 1, April 2016.
- Imroatul Khasanan. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Experiential Marketing Dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang)* (Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol 12. No. 1, Juni 2015.
- Kurniati. *Teori Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Ekonomi Islam*, (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia. Vol VI. No 1, Juni 2016.
- Muhammad Tho'in. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*. (Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Vol II. No 1, Juli 2011.
- Okta Erlina. *Perbandingan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan program acara "Pasar Klithikan Jogja TV dengan Pasar Klithikan Pakuncen*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi S1, 2015.
- Putri Dwi Cahyani. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol VI. No 2, Oktober 2016.
- Rafidah. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syari'ah*. Vol X. No 2, Desember 2001.
- Sudahnann. *Kewenangan Satpam Sebagai Tenaga Keamanan Di Perusahaan*. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Vol XVI. No 3, Mei 2011.
- Wirdayani Wahab. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru*. Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan. Vol II. No 1, Juni 2017.

**Wawancara:**

Aris Munandar, Wawancara dengan Mahasiswa Tarbiyah, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

Danu Anuari, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

DRS. Martin, Wawancara dengan Kasubag Data dan Informasi Akademik, Bandar Lampung, 04 Januari 2018.

Eriska Nur Oktabriani, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

Fifi Afifah, Wawancara dengan Teller Bank Syariah Mandiri KK UIN Raden Intan, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

Leni Sari, Wawancara dengan Mahasiswa Tarbiyah, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

Rifkaah Nailatur Rahmah, Wawancara dengan Mahasiswa FEBI, Bandar Lampung, 03 Januari 2018.

Titin Suhartini, Wawancara dengan Supervisor Bank BRI KK UIN Raden Intan, Bandar Lampung, 02 Januari 2018.

# LAMPIRAN